

DISEÑO DE UN PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL
TEMÁTICO

ÁNGELA VIVIANA RÍOS MARTÍNEZ, JUDY PAOLA BARRAGÁN AGUILAR,
LAURA MIREYA SARACAY ORLAS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA, RISARALDA

2016

ÁNGELA VIVIANA RÍOS MARTÍNEZ, JUDY PAOLA BARRAGÁN AGUILAR,
LAURA MIREYA SARACAY ORLAS

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN
GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

DIRECTORA

ALEJANDRA MEJÍA GAVIRIA

PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL Y MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA, RISARALDA

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Introducción.....	7
2. Justificación.....	9
3. Objetivos generales y específicos.....	10
4. Plan De Negocios	
4.1 RESUMEN	
EJECUTIVO.....	11
4.2 MÓDULO DE SERVICIÓN	
4.2.1 Área De Influencia En La Empresa.....	17
4.2.2 Ficha Técnica Del Servicio Turístico.....	20
4.2.2.1 Descripción de los servicios a ofrecer.....	20
4.2.2.2 Estado del arte de los servicios a ofrecer.....	23
4.2.2.3 Matriz de unidades de gestión para la organización de empresas turísticas.....	26
4.2.2.3.1 Recurso turístico.....	26
4.2.2.3.2 Actividad turística.....	29
4.2.2.3.3 Servicio turístico.....	36
4.2.2.3.4 Oferta turística.....	41
4.3 MÓDULO DE MERCADOS	
4.3.1 Descripción y delimitación del mercado.....	43
4.3.2 Análisis de la oferta.....	47
4.3.3 Análisis de la demanda.....	55
4.3.4 Estrategia de comunicación.....	63
4.3.5 Estrategia publicitaria.....	66
4.4 MÓDULO DE ORGANIZACIÓN	
4.4.1 Marco legal de la organización.....	71
4.4.1.1 Tipo de organización o empresa más adecuada	
4.4.1.2 Número de socios que desean iniciar el negocio	
4.4.1.3 Perfil de los emprendedores.	
4.4.1.4 Tramites a realizar para constituirse legalmente	

4.4.2	Análisis estratégico organizacional.....	71
4.4.2.1	Matriz DOFA.....	71
4.4.2.2	Definición de objetivos organizacionales (corto, mediano y largo plazo).....	73
4.4.2.3	Misión.....	73
4.4.2.4	Visión.....	74
4.4.2.5	Cuadro de mando integrado.....	74
4.4.2.6	Valores corporativos.....	75
4.4.2.7	Políticas empresariales.....	77
4.4.3	Manual de estructura.....	78
4.4.4	Manual de funciones.....	79
4.5	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
4.5.1	Introducción.....	91
4.5.2	Objetivo.....	91
4.5.3	Alcance.....	91
4.5.4	Términos o definiciones.....	92
4.5.5	Matriz de impactos y aspectos ambientales.....	95
4.5.6	Propuesta basada en los requisitos de sostenibilidad.....	99
4.5.7	Manual de Gestión Ambiental de Sostenibilidad Turística.....	100
4.5.7.1	Código de conducta.....	101
4.5.7.2	Procedimiento mejora continua.....	104
4.5.7.3	Procedimiento sensibilización y capacitación.....	108
4.5.7.4	Criterios de compra.....	110
4.5.7.5	Política de sostenibilidad.....	111
4.6	MÓDULO DE FINANZAS	
4.6.1	Inversiones.....	114
4.6.2	Financiamiento.....	114
4.6.3	Ingresos y costos.....	115
4.6.4	Flujos de caja.....	119
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
6.	BIBLIOGRAFÍA	126
7.	ANEXOS	127

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Matriz descriptiva del área de influencia de la empresa.....	17
Tabla 2. Ficha técnica del servicio turístico.....	20
Tabla 3. Ficha técnica para la actividad “Recorrido por la Dulzura”.....	30
Tabla 4. Ficha técnica para la actividad “Canelazo”.....	33
Tabla 5. Experiencias de servicios a turistas.....	36
Tabla 6. Procesos de servicios productos ofrecidos por el hotel.....	36
Tabla 7. Capacidad del servicio de alojamiento.....	39
Tabla 8. Capacidad en el restaurante.....	39
Tabla 9. Capacidad de carga en el Recorrido por la Dulzura.....	39
Tabla 10. Proyección Motivo de viaje de turistas que llegan a Colombia.....	47
Tabla 11. Análisis de la competencia.....	52
Tabla 12. Proyección de índice de ocupación hotelera diaria (Cotelco).....	55
Tabla 13. Cuadro de mando integrado.....	75
Tabla 14. Manual de funciones.....	79
Tabla 15. Matriz de impactos y aspectos ambientales.....	95
Tabla 16. Requisitos legales.....	100
Tabla 17. Mejora continua por actividad.....	104
Tabla 18. Información y capacitación.....	108
Tabla 19. Inversión inicial.....	114
Tabla 20. Ingresos.....	115
Tabla 21. Depreciación.....	117
Tabla 22. Gastos fijos.....	117
Tabla 23. Costos variables.....	118
Tabla 24. Flujo de caja.....	120

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Procedimiento de limpieza de habitaciones (camarera).....	38
Gráfica 2. Panorama del Turismo Mundial.....	44
Gráfica 3. Motivo de Viaje.....	45
Gráfica 4. Llegadas de viajeros norteamericanos a Colombia, (2009, 2012).....	46
Gráfica 5. Llegada de viajeros europeos a Colombia, (2009, 2014).....	46
Gráfica 6. Proyección motivo de viaje en Colombia.....	48
Gráfica 7. Proyección de índice de ocupación hotelera diaria (Cotelco).....	56
Gráfica 8. Estadística de la pregunta N°1.....	57
Gráfica 9. Estadística de la pregunta N°2.....	58
Gráfica 10. Estadística de la pregunta N°3.....	58
Gráfica 11. Estadística de la pregunta N°4.....	59
Gráfica 12. Estadística de la pregunta N°5.....	59
Gráfica 13. Estadística de la pregunta N°6.....	60
Gráfica 14. Estadística de la pregunta N°7.....	61

Gráfica 15. Estadística de la pregunta N°8.....	61
Gráfica 16. Estadística de la pregunta N°9.....	62
Gráfica 17. Matriz DOFA.....	71
Grafica 18. Manual de estructura.....	78

LISTA DE FOTOS, FIGURAS EIMÁGENES

Imagen 1. Ubicación del Hotel Saccharum.....	19
Foto 1. Panorámica del sitio donde estará ubicado el hotel.....	25
Foto 2. Estado actual de la finca.....	26
Imagen 2. Recorrido po la dulzura.....	30
Imagen 3.Producción de la panela.....	31
Imagen 4. Canelazo.....	33
Imagen 5. Actividades del canelazo.....	35
Figura 1. Logotipo del hotel.....	64
Figura 2. Logo del hotel.....	65
Figura 3. Eslogan del hotel.....	66
Imagen 6. Página en Facebook.....	67
Imagen 7. Afiche publicitaria.....	68
Imagen 8. Tarjeta de presentación.....	69
Imagen 9. Paradero de buses.....	69

1. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se diseña un plan de negocios para la conservación y la salvaguardia de las tradiciones culturales que rodea a la producción de la panela y sus tradiciones locales, y a su vez se da importancia a la sostenibilidad que abarca los recursos ambientales, social-culturales y económicos para la realización de una propuesta turística para el desarrollo de la comunidad local y regional.

El municipio de Balboa brinda pocos servicios turísticos, por lo tanto se propone la creación de un hotel donde se dará prioridad a la conservación natural y cultural mediante prácticas sostenibles como ecotecnologías y uso de bagazo de la caña de azúcar como combustible y abono.

En primer lugar, se presenta el modelo de servucción donde se describe las actividades turísticas a ofrecer y se determina una calificación a los recursos naturales y culturales a través de la Metodología Para La Elaboración De Inventarios propuestos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Después está el modelo de mercados, donde se hace un panorama de cómo ha sido el turismo en la región y el mundo, y a su vez, se realiza una encuesta a turistas nacionales y extranjeros para saber la factibilidad del negocio y se propone una estrategia de comunicación.

Se plantea un modelo de organización donde se elabora una matriz DOFA para el hotel, la visión y la misión de la organización, las políticas y los cargos empresariales.

Además se propone un Sistema de Gestión Ambiental para garantizar un manejo adecuado de los recursos ambientales, económicos y socio-culturales en el Hotel Saccharum.

Y finalmente, se da el modelo de finanzas, donde se determina el precio del proyecto, los ingresos que tendrá y el pago de nóminas y créditos.

2. JUSTIFICACIÓN

El turismo sostenible es una actividad que está relacionada con la calidad medioambiental y social del entorno en el que se desarrolla, y por tanto un desafío de la competitividad y sostenibilidad de la cadena productiva del turismo, implicando su reconocimiento y estudio para garantizar el éxito de la actividad en coherencia con los objetivos de conservación, protección y potencializarían el patrimonio cultural y natural del municipio de Balboa y nuestro país. Este proyecto pretende hacer un llamado a brindar soluciones que ayuden a cambiar los comportamientos de las personas involucradas en el servicio e instituciones locales en forma positiva, que fomenten y lleven a la formación de una conciencia ambiental, diseñando y aplicando acciones educativas a través del Hotel Saccharum, en mejora de la calidad de vida de las personas. Se espera la participación de los diferentes miembros de la comunidad, de tal modo que sean capaces de solucionar y transformar sus propios problemas económico, que permita optimizar sus recursos naturales y culturales, sin impactar negativamente su medio natural y desarrollar así otros métodos de sostenibilidad en sus cultivos que mejoren la calidad de vida de las familias de la vereda.

Por tal razón, se implementa un proyecto turístico que pretende aplicar y desarrollar diferentes estrategias pedagógicas con la comunidad aledaña y con los turistas provenientes de otras ciudades o países, para generar conciencia ecológica, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la zona a nivel ecológico y educativo.

Este plan de negocios contribuye a la formación académica profesional y ocupacional a los estudiantes de Tecnología en Gestión de Turismo Sostenible para la creatividad e innovación, que lleve a un perfil emprendedor con calidad y sostenibilidad ambiental y cultural.

3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de negocios para la creación de un hotel temático innovador con parámetros de sostenibilidad ambiental, económica y socio cultural para fomentar el turismo en el municipio de Balboa, Risaralda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio de mercado para la factibilidad de la idea de negocio.
- Construir un modelo organizacional para el hotel temático
- Establecer parámetros de sostenibilidad.
- Desarrollar el sistema financiero para el hotel.

4. PLAN DE NEGOCIOS

4.1 RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es la elaboración de un plan de negocios para la creación de un hotel temático que estará ubicado en el municipio de Balboa, Risaralda. Donde su temática será el proceso de la producción de la panela y contará con parámetros de sostenibilidad para minimizar los impactos negativos que genera el turismo.

En el plan de negocios se desarrolla el modelo de servucción que consiste en dar a conocer las características geográficas y la ubicación estratégica donde se va a realizar el trabajo de grado. Además se hace una descripción de las actividades, productos y servicios que se brindará al turista. El hotel cuenta con ocho habitaciones (una suite principal, tres habitaciones estándar, dos habitaciones múltiples y dos junior suite), un restaurante donde ofrecerá tres platos típicos de Colombia (arroz con pollo, bandeja paisa y la mojarra frita) y un recorrido cultural guiado por un sendero donde el turista vivirá la experiencia de conocer la historia de la producción y comercialización de la panela.

En la ciudad de Pereira se llevó a cabo la encuesta a 100 turistas nacionales e internacionales, de las cuales, se observa que la mayoría de ellas desea conocer el proceso de la panela, lo que indica que se convierte en una actividad potencial que estaría generando experiencias e ingresos, por tanto se establece una idea tentativa para crear una temática sobre el proceso de la producción de la panela, es necesario que el municipio de Balboa sea reconocido a nivel nacional e internacional para potencializar el turismo cultural en este municipio y así mejorar la economía local. En las investigaciones de mercadeo se analizó el público objetivo estratégico donde se obtuvo los datos estadísticos de PROCOLOMBIA y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que identifica las personas que ingresan a Colombia son provenientes de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido, donde su principal motivo de viaje es vacacional, recreativo y de ocio. Estos son

los turistas que espera el hotel Saccharum para brindarles una experiencia memorable.

Además, se realizó una investigación de la competencia directa e indirecta, la competencia directa es el Hotel Decamerón Panaca y el Hotel Los Viñedos, ambos son hoteles temáticos que se encuentran ubicados en el eje cafetero y parte del Valle del Cauca; la competencia indirecta son aquellos que se encuentran en el municipio de la Virginia Risaralda. Por tal razón, se llega a la conclusión de crear una propuesta innovadora con altos estándares de calidad y de sostenibilidad, teniendo en cuenta que la panela hace parte de la historia de los colombianos.

Se establece la estrategia de comunicación para el hotel, que consiste en la combinación de herramientas (logotipo, logo, eslogan, Facebook y afiches publicitarios), se diseñan vallas publicitarias (volantes y avisos) que estarán localizados en los paraderos de buses, el Aeropuerto Internacional de Matecaña de Pereira, agencias de viajes y en los centros comerciales que serán sitios estratégicos para que conozca los productos, servicios y la ubicación de la empresa, de tal forma que su mensaje llegue al público.

En el marco de organización de la empresa, se analizó detalladamente las estrategias de la matriz Dofa, que es de gran importancia para no generar conflictos ambientales ni socioculturales, donde se determina la planificación de los programas de educación ambiental en los colegios, la comunidad y los empleados del hotel para el cuidado del medio ambiente y las especies de fauna (armadillo, oso hormiguero, oso perezoso o perico, tigrillo) y flora (flora: Punta de Lanza, Bromelia, Heliconia, Guayacán, Helecho Arbóreo y Guadua), que se encuentran en vía de extinción

Es una microempresa con ánimo de lucro en la cual laboran 9 empleados, como toda empresa tiene una misión y una visión, además tendrá valores corporativos,

políticas empresariales que los empleados deben cumplir, los cargos de la organización y su respectivo pago.

Se propone un sistema de gestión ambiental a la organización, para garantizar unos manejos adecuados de los recursos ambientales, económicos y socio culturales en el hotel garantizando la sostenibilidad y una buena prestación del servicio.

Para el financiamiento del proyecto hotelero, la empresa hará un crédito comercial preferencial en el banco BBVA de Colombia con una tasa de interés 9.04% anual correspondiente a más de cinco años. Se hace una estimación que el crédito sea pagado en su totalidad en 15 años.

Palabras clave: ambiental, socio-cultural, proyecto, empresa, producción de la panela, comunidad, estrategias, actividad, hotel temático, recorrido, experiencias, alojamiento, alimentación, producto, servicio.

ABSTRACT

The current project is the making of a Business plan for a Theme Hotel, which will be located in the municipality of Balboa, Risaralda. Where its Theme will be the Making and process of Panela and it'll count on sustainability parameters to minimize the negative impacts generated by tourism.

In the business plan is developed the servucción model, which consists on make the tourists know about the geographical and strategic location where the degree project is going to be performed. Plus, an activities description will be made, products, services the tourist will be brang with. Hotel does count with 8 Bedrooms (a Main Suite, 3 Standard, 2 Multiple rooms and 1 Junior Suite), a restaurant where will be offered 3 Typic Colombian food menus (Arroz con pollo, Bandeja paisa and Mojarra Frita) a cultural guided tour on a trial, where the tourist will live the experience about getting to know the history of process and trading of Panela.

In Pereira was made a survey to 100 (a Hundred) tourists from Colombia and Foreigners, whose is seen most of them will wish to get know about Panela Process, which indicates it becomes on a potential activity, such one will be generating experiences and incomes, so, a temptative idea is being set, to create a theme about the process and making of la Panela, it is need the municipality of Balboa will be known in Colombia and overseas to potentiate Cultural tourism in this town, and so, improving the local economy. In marketing researches was analised the strategic public where were gather statistical data from PROCOLOMBIA, and Ministry of Industry, Tourism and Trade, which identify persons who come in to Colombia are from U.S.A, Canada and United Kingdom, where its main reason for travel is for holidays, recreation and amusement. These are tourists waiting for the Saccharum hotel to give them a memorable experience.

In addition, a researching of direct and indirect competition was held, direct competition is the Hotel Decameron Panaca Hotel and Vineyards, both are themed hotels found in Coffee axe and part of Valle del Cauca; indirect competition are those found in the municipality of La Virginia, Risaralda. This is why, an innovative proposal concludes to create with High Quality Standards and sustainability, considering panela is part of the history of Colombians.

The communication strategy for the hotel, consisting of the combination of tools (logo, slogan, Facebook and posters set) billboards (flyers and notices) located in the bus stops, the International Airport Matecaña in Pereira, as well, Travel agencies and Shopping Centers, will be Strategic places, to people get know about the products, services, and Company location, in a way, the message will be received by public.

As part of company organization it is analyzed in detail the strategies of the SWOT matrix, which is of great importance to avoid neither sociocultural nor environmental conflicts, where the programs of environmental education in schools, community and hotel employees caring of the environment and wildlife species (Armadillo, anteater, sloth bear or parakeet, ocelot) and flora: (Spearhead, Bromelia, Heliconia, Guayacan Tree fern and Guadua), which are in danger of extinction.

It is a small business with profit in which there are working 9 employees, as every company has a mission and a vision, also have corporate values, business policies that employees must comply with the positions they hold in the organization and their respective payment.

Environmental management system the organization is proposed aswell, to ensure appropriate handling of environmental , economic and socio-cultural resources in the hotel ensuring sustainability and good service delivery.

For hotel project financing, the company will make a preferential trade credit at BBVA Colombia in the bank with an interest rate of 9.04 % per annum corresponding to more than five years. an estimate is made that credit is full paid 15 years.

Keywords: Socio- Cultural Environmental, Project Company , production of panela , community strategies , activity, theme , travel , experiences , accommodation, food, product.

4.2 MÓDULO DE SERVICIO

4.2.1. Área de influencia de la empresa

4.2.1.1 Matriz descriptiva del área de influencia de la empresa

En la siguiente tabla, se describe las principales características geográficas, las climatológicas, ecológicas y sociales del sector donde estamos realizando el proyecto que es en el municipio de Balboa en el departamento de Risaralda.

Tabla 1. Matriz descriptiva del área de influencia de la empresa

Ubicación geográfica	Departamento	Risaralda
	Municipio	Balboa
	Corregimiento, vereda, caserío, barrio	Vereda La Aurora
Características climatológicas	Altitud (msnm)	Media: 1.353 m.s.n.m
	Precipitación anual (mm)	2300 mm
	Temperatura Media anual (OC)	Promedio de 20° C
Características ecológicas	Superficie terrestre	Total: 120.5 Km ²
	Relieve	Vertiente oriental de la cordillera occidental, y sus laderas descienden hacia los ríos Cauca, Risaralda, Cañaveral, Monos y Totuí.

	Agua, aire, suelo, fauna, flora	Sus terrenos son planos a ondulados, situados en la confluencia de los ríos Risaralda y Cauca.
Características sociales	Usos actuales del sitio	<p>En cuanto a la cobertura y uso de la tierra, en Balboa se tiene que el café (4.225,8 ha), los pastos manejados (3.173,4 ha) y la caña de azúcar (2.078,1 ha), representan aproximadamente el 78.25% del área total.</p> <p>El 30% del total del área sembrada pertenecen a cultivos permanentes y semi permanentes entre ellos, Aguacate, el Banano, el Cacao, los cítricos, el lulo, la papaya, el plátano dominico hartón intercalado y el tabaco rubio, siendo el cultivo anual predominante en el municipio la Yuca, la cual representa el 1.28% del total del área cultivada en el municipio; los cultivos transitorios representan el 11.2% del total del área sembrada siendo el maíz y el frijol los más representativos; y en una menor escala tenemos la habichuela y el tomate chonto.¹</p>
	Organizaciones comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> • Juntas de acción comunitaria • Organizaciones productoras campesinas y campesinos que demanden conocimientos, en el municipio de Balboa Risaralda. • La asociación nacional de usuarios campesinos anuc- Risaralda
	Organizaciones gremiales, sociedades, empresas relevantes y entidades publicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ingenio de Risaralda • Corporación Autónoma Regional Carder • Empresa de servicios Públicos del municipio de Balboa Emilio Gartner Gómez S.A.E.S.P • Secretaría de Hacienda quien es la encargada de rendir todos los informes financieros del municipio.

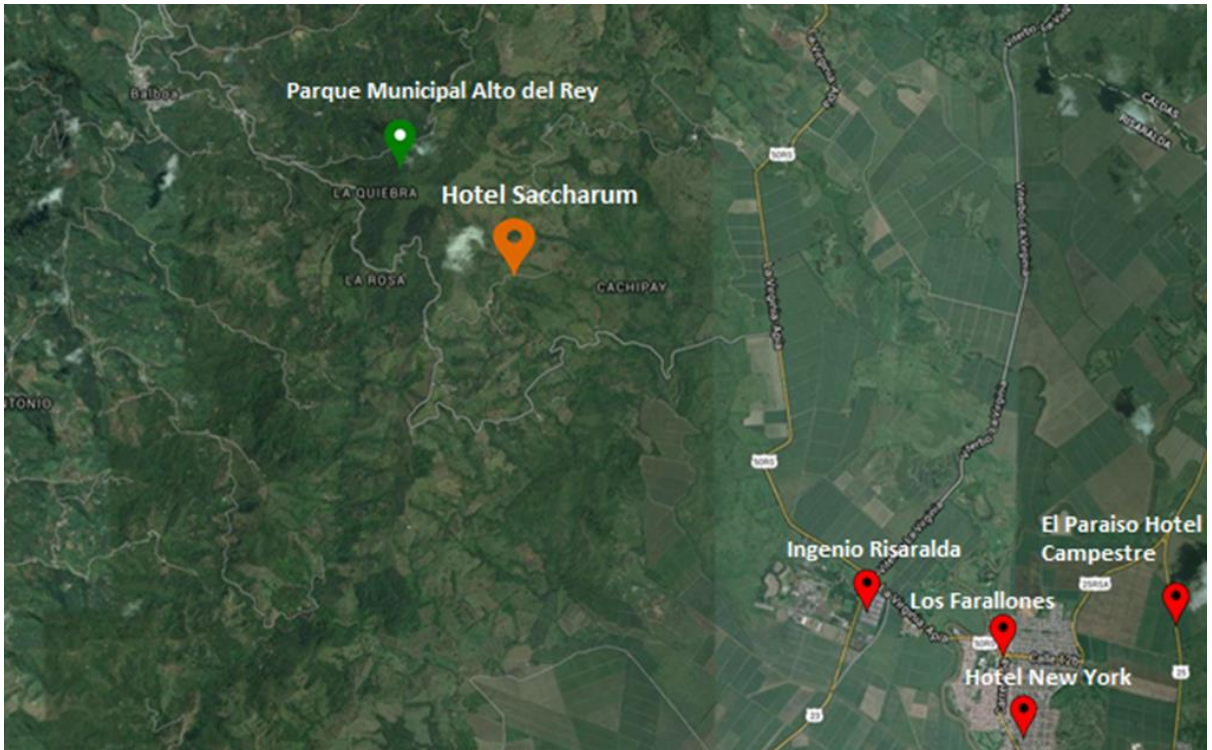
¹http://www.balboa-risaralda.gov.co/informacion_general.shtml

		<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía • El Jardín Botánico Anturio Negro
--	--	--

Fuente: autores del proyecto.

La ubicación estratégica del Hotel Temático Saccharum, será entre los municipios de La Virginia y Balboa Risaralda, en la vereda La aurora. En sus alrededores algunos sitios turísticos y agroindustrias como el Parque Municipal Alto del Rey, Centro Recreacional Los Farallones, Ingenio Risaralda, El Paraíso Hotel Campestre y Hotel New York.

Imagen 1.Ubicación del Hotel Saccharum



Fuente: Autores del Trabajo. <https://www.google.com/maps/@4.9285828,-75.9330945,3162m/data=!3m1!1e3>

4.2.2. Ficha técnica del servicio turístico

En la siguiente tabla se describe los productos y las características técnicas de los servicios que se brindará al turista en el hotel.

Tabla 2.Ficha técnica del servicio turístico

Nombre del producto o servicio	Tipo de producto o servicio	Descripción	Características técnicas
Alojamiento	Suite	Al llegar a la recepción el huésped debe realizar el check In, y la recepcionista deberá entregar las llaves de la habitación, mostrar el reglamento del hotel y recordar que niños menores de 5 años no cancelan hospedaje. En caso de llevar menores de edad, la persona encargada debe enseñar documentación donde conste que es familiar del menor. Al finalizar el cliente su estadía por el hotel debe hacer el checkout a las 3 pm.	La habitación, estará decorada con artesanías, cuadros alusivos a la cultura de la región, tendrá 1 cama doble, colchón King size, sabana, sobre sabana, 4 almohadas, 2 nocheros, 1 lámpara, 1 sofá, 1 escritorio, 1 silla, teléfono, televisor, espejo, cajilla de seguridad, closet, mini bar, cortinas, baño completo con combinación de bañera-tina Amenities: Shampú y jabón de tocador.
	Estándar		La habitación estará decorada con artesanías, cuadros alusivos a la cultura de la región, tendrá una cama doble, sobre sabana, sabana, 2

			almohadas, 2 nocheros, teléfono, televisor, lámpara, espejo, closet, cortina, mini bar, escritorio, cajilla de seguridad, escritorio, baño.
	Múltiple		La habitación estará decorada con artesanías, cuadros alusivos a la cultura de la región, tendrá 1 cama doble, 2 camarotes, 5 sobre sabana, 5 sabanas, 6 almohadas, cajilla de seguridad, 2 mesas de noche, sofá cama, teléfono, televisor, baño.
	Junior Suite		La habitación estará decorada con artesanías, cuadros alusivos a la cultura de la región, tendrá 1 cama Queen, colchón, 4 almohadas, sobre sabana, sabana, 2 nocheros, espejo, televisor, teléfono, sofá cama, baño.
	Noche Romántica, es un servicio especial, que se vende como producto.		Incluye: habitación suite adornada con pétalos de rosa, botella de vino espumoso, copas, cena romántica, desayuno, velas, parqueadero, piscina, seguro hotelero.
Restaurante	Desayuno americano	Incluye café, té o leche, jugos/zumos de/o frutas, huevos, pan o tostadas,	6 mesas, 36 sillas, 7 manteles

		mermelada o mantequilla	
	A la carta	Son 3 platos típicos de Colombia Bandeja paisa Pescado Frito Arroz con pollo	6 mesas, 36 sillas, 7 manteles
Producción de la panela	Recorrido hacia la dulzura	Es un recorrido guiado conociendo el proceso de la panela y su historia	<ul style="list-style-type: none"> • Molienda • Hornillas • Pailas • Caldera • Trapiche tradicional
	Noche de Canelazo	En las noches se hará una actividad con los huéspedes, degustando un bebida típica de la región. Al son música y mitos y leyendas de la zona.	Olla, vasos, alcohol, panela.

Fuente: Autores del trabajo

4.2.2.2 Estado del arte de los productos y/o servicios

Se realizó una investigación de los hoteles temáticos que se encuentran en el área del Eje Cafetero y parte del Valle del Cauca, donde se identificó que la competencia directa con el Hotel Saccharumson: el Hotel Decameron Panaca “es el primer hotel temático agropecuario del mundo se encuentra ubicado a solo 34 kilómetros de Armenia y 56 de Pereira, cuya infraestructura está rodeada de un enorme parque natural por el que toma su nombre y que involucra toda la filosofía del campo”²; y el Hotel Los Viñedos que se encuentra ubicado en lo alto de una bella colina a tan solo cinco 5 minutos de La Unión Valle del Cauca, con fácil acceso por la carretera Troncal del Pacífico; a tan sólo 25 minutos de Cartago, 45 minutos de Pereira, 1 hora desde Armenia y 2 horas desde Cali y Manizales. La cual el visitante podrá recorrer la planta de producción de los Vinos Grajales. Conociendo el proceso completo, desde la recolección de la uva, pasando por la fermentación y añejamiento, hasta el envase y bodegaje final. Deguste la variedad de los mejores Vinos tropicales de nuestro país³

En las investigaciones realizadas se puede identificar que Risaralda en los últimos años ha tenido un crecimiento en construcciones hoteleras, debido a su potencial turístico. El Hotel Saccharum estará ubicado en la vereda La Aurora entre los municipios de La Virginia y Balboa Risaralda, su competencia indirecta son los hoteles cerca al municipio de La Virginia: Hotel Nogal Plaza, Hotel New York, El Paraíso Hotel Campestre y Puerto Royal Spa. Se tuvo en cuenta que en el departamento de Risaralda no cuenta con un hotel temático, por lo tanto se crea una propuesta innovadora para Risaralda con una temática diferente a lo establecido en la región; y a su vez, se satisface la necesidad de alojamiento, alimentación, recreación y expresión cultural, construido con altos estándares de calidad, ecológico y dando importancia a la historia que tiene la panela para los

²<http://www.decameron.co/promosite/index.php/es/decameron-colombia/hoteles-colombia/eje-cafetero/decameron-panaca>

³ <http://www.deturismoporcolombia.com/Fincas/valle/losvinedos/indice.php>

colombianos y se da como valor agregado a la accesibilidad en cuanto a precios. Siendo el proceso de la producción de la panela su principal atractivo, desde la siembra de la caña, el corte, la extracción, la limpieza y la evaporización del jugo hasta crear una mezcla homogénea se enfría para moldearlo y por último el empaque.

El mercado va a estar dirigido hacia visitantes nacionales y extranjeros que deseen hospedarse en un hotel que no solo le brinda hospedaje, sino que también genera la oportunidad de conocer la caña de azúcar y su proceso mediante un recorrido cultural e histórico donde conocerá el procedimiento y se deleitará de este dulce manjar. Los turistas que saben apreciar las relaciones hombre-naturaleza, es hoy, probablemente, más consciente y preocupado por el cuidado de la naturaleza. Encuestas realizadas por promotores internacionales del turismo así lo confirman, lo que lleva a que el hotel cuente con eco tecnologías como paneles solares, reutilización de aguas lluvia, productos biodegradables, instalación de espacios y herramientas que ayudan a ahorrar recursos: inodoros, lavamanos, duchas, bombillos ahorradores, utilización de materiales reciclables todo pensado en el cuidado y conservación del medio ambiente, creando una conciencia ambiental en nuestros clientes y empleados. Nuestra propuesta está dirigida para amantes a la cultura y la protección del medio ambiente que proporcionen vivir una experiencia inolvidable.

ESTADO ACTUAL

HISTORIA

El plan de negocio surgió mediante una serie de investigaciones, de ahí nace la idea de crear un hotel con unas características innovadoras y ecológicas, y que fuera diferente a los demás hoteles del país y de la región de Risaralda. Fue entonces cuando se empezó a investigar acerca de la panela para dar inicio a la representación de ésta, a través de una idea innovadora donde se pensó en realizar actividades para los clientes como (gastronomía típica, repostería,

recorrido guiado y hospedaje) todo con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. En cuanto al nombre surgió mediante las investigaciones realizados por sitios web donde la palabra “Saccharum” es el nombre genérico que deriva del griego *saccharon*, "azúcar". Por tal razón se le otorga el nombre Hotel Saccharum.

El plan de negocio estudia la posibilidad para la remodelación y construcción de un Hotel Temático, que brinda a sus clientes la oportunidad de vivir una experiencia de diversión, conocimiento y descanso, que oferta servicios de hospedaje, alimentación y guía, con altos estándares de calidad, en un lugar seguro y amigable al medio ambiente. El hotel estará ubicado en la vía La Virginia y Balboa Risaralda, su infraestructura es colonial sobre la cultura de la panela, cuenta con ocho habitaciones (una suite principal, tres habitaciones estándar, dos habitaciones múltiples y dos junior suite), un restaurante donde ofrecerá 3 platos de la comida típica Colombiana.(arroz con pollo, bandeja paisa, mojarra frita),y lo que al hotel lo hará autóctono es el recorrido cultural guiado por un sendero que tiene una duración de una hora y media, donde el turista gozará de una experiencia inolvidable al conocer la historia cultural de la panela y su proceso, incluye un dulce.

Foto 1. Panorámica del sitio donde estará ubicado el hotel



Fuente: Autores del trabajo

El Hotel Temático establecerá parámetros de sostenibilidad y un plan de mejoramiento al medio ambiente y economía del sector. De esta manera, contará con eco tecnologías como paneles solares, reutilización de agua lluvia, productos biodegradables, instalación de espacios y herramientas que ayudan a ahorrar recursos: inodoros, lavamanos, duchas, bombillos ahorradores, utilización de materiales reciclables, todo pensado en el cuidado y conservación del medio ambiente, creando una conciencia ambiental en nuestros clientes y empleados.

Foto 2. Estado actual de la finca



Fuente: Autores del trabajo

4.2.2.3 Matriz de unidades de gestión para la organización de empresas turísticas.

4.2.2.3.1 Recurso Turístico

Haciendo el inventario de recursos naturales y culturales del sitio donde estará ubicado el hotel temático, se establece los siguientes recursos dando una calificación mediante la Metodología Para La Elaboración De Inventarios propuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Ver anexo 1):

Recursos Naturales

- **Paisaje:** tiene una panorámica de los municipios de Belarcazar, La Virginia, Pereira, Ulloa y Cartago, el Rio Cauca, Bellos paisajes y estará rodeado del cantar de los pájaros. En el que se dio una calificación total de 98 teniendo en cuenta la calidad del atractivo y su significado.
- **Nacimiento de agua:** El hotel temático utilizará el recurso hídrico para el consumo con medidas preventivas. En el que se determinó una calificación total de 96 teniendo en cuenta la calidad del atractivo y su significado.

Recurso cultural

Recurso cultural material

- **Arquitectura del hotel:** El hotel temático consta de ocho habitaciones (una suite principal, tres habitaciones estándar y dos junior suite, 2 habitaciones múltiples) y un restaurante donde su infraestructura es colonial, llamativa y emblemática a la cultura de los colombianos donde se le da una calificación total de 93 puntos

Recurso cultural inmaterial

- **Panela:** Tendrá cultivos de caña, un trapiche y los calderos para realizar la transformación de la materia prima (caña) a la panela; en el que se le da una calificación de 116 respectivamente.
- **Gastronomía:** El hotel contará con tres platos típicos colombiano con una calificación total de 126 puntos.
- **Historia:** El hotel contará con una actividad que se llamará “El Canelazo”, donde se dará una degustación de una bebida típica al

son de música, mitos y leyendas de la zona. Se obtuvo una puntuación total de 116.

Mediante los acuerdos establecidos por el POT del municipio de Balboa en cuanto al uso, ocupación y aprovechamiento del territorio en la zona rural, el proyecto del Hotel Saccharum preservará los recursos naturales y culturales con el fin de mejorar la calidad de vida de la población, restringiendo el uso de químicos y manejo de residuos. En el turismo las actividades recreativas, de esparcimiento y descanso, requieren de infraestructura adecuada como la planta física del hotel, el restaurante y en la producción de la panela.

“El Plan Especial de Manejo y Protección (PEMP), es el instrumento de planeación y gestión del Patrimonio Cultural de la Nación, mediante el cual se establece las acciones necesarias con el objetivo de garantizar la protección, conservación y sostenibilidad de los BIC (Bien de Interés Cultural).

Los BIC debe:

- Definir las condiciones para la articulación de los bienes con su contexto físico, arquitectónico, urbano o rural, los planes preexistentes y su entorno socio-cultural, partiendo de la conservación de sus valores, la mitigación de sus riesgos y el aprovechamiento de sus potencialidades.
- Precisar las acciones de protección de carácter preventivo y/o correctivo que sean necesarias para la conservación de los bienes.
- Establecer las condiciones físicas, de mantenimiento y de conservación de los bienes.
- Establecer mecanismos o determinantes que permitan la recuperación y sostenibilidad de los bienes.
- Generar las condiciones y estrategias para el mejor conocimiento y la apropiación de los bienes por parte de la comunidad, con el fin de garantizar su conservación y su transmisión a futuras generaciones(MINCULTURA, 2016)

Reglamento del uso de los recursos

- Salvaguardar la gastronomía.
- Proteger las especies que estén en peligro de extinción.
- Controlar el uso de la fuente hídrica.
- Proteger y salvaguardar la historia de la panela.
- Proveer espacios naturales aptos para el deleite, la recreación y la educación
- Conservar espacios naturales asociados a elementos culturales materiales e inmateriales.

4.2.2.3.1 Actividad turística

En las siguientes fichas se describen las actividades que se realizarán en el Hotel Saccharum.

FICHA TÉCNICA PARA LA ACTIVIDAD

“Recorrido por la dulzura”

Imagen 2. Recorrido por la dulzura



Fuente: <http://www.verema.com/blog/productos-gastronomicos/1049231-que-panela>

Tabla 3. Ficha técnica para la actividad “Recorrido por la Dulzura”

Nombre de la actividad	Recorrido por la Dulzura
Descripción	Es un recorrido guiado por los cultivos de caña de azúcar y la planta física donde está ubicado el equipo de molienda para conocer el proceso de la panela y su historia.

Imagen 3. Proceso de la producción de la panela



Fuente: <http://es.slideshare.net/luviju/elaboracion-panela>

Duración	1 hora y 30 minutos aprox.
Usuario	Para esta actividad el perfil es para todo tipo de personas amantes al entorno Cultural e Histórico.
Objetivo	Cumplir con la satisfacción del cliente, brindar el conocimiento esperado y que el usuario este satisfecho con la actividad.
Estación	<p>Abierto-Cultural</p> <p>El municipio de Balboa se encuentra ubicado en el Departamento de Risaralda, a una distancia de 52 kilómetros aproximadamente de la capital Pereira. Pertenece a región centro – occidental del país en la vertiente oriental de la cordillera occidental, y sus laderas descienden hacia los ríos Cauca, Risaralda, Cañaveral, Monos y Totuí. ⁴</p> <p>Altitud 1550 msnm</p> <p>Clima : 25°C, viento del SO a 5 km/h, humedad del 68 %</p> <p>Habitantes: 6331 hab</p>

	<p>Lugares de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vista panorámica sobre el valle del Risaralda • Jardín Botánico • Parque Natural Municipal Alto del Rey • Paseos familiares a los ríos Cañaveral, Totuí, Monos, Risaralda y Cauca.
Cargo	Guía (debe saber sobre la historia y proceso de la panela).
Perfil	Técnico en turismo, edad 25-50 años, muy buena condición física, un año de experiencia, manejo de segunda lengua, tener buen manejo de grupos.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes del recorrido el guía debe organizar su equipamiento. 2. Dar una charla técnica de la historia del departamento donde se encuentra. 3. Instruir al visitante para el plan de contingencia
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • El guía dará las indicaciones y los puntos de parada para brindar la información • Organización de equipos • En cada lugar estación se va describir el manejo del producto.
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los guías se van con un grupo de 8 personas, mientras en el recorrido hay unas instrucciones y ordenes que el guía daría para la seguridad y la protección dentro del sitio y en cada estación donde estarán. 2. Se les informará al turista algún punto estratégico donde podrá llegar en caso de extraviarse. 3. Se le dará una manilla de identificación para entrar al recorrido. 4. En cada parada se dará un espacio para la toma de fotos.
Plan de Contingencia	El guía que esté a cargo de la actividad, tendrá que informar a los turistas sobre las precauciones que deben tener en el momento que decida acercarse a los calderos y los trapiches. En caso de que no se pueda realizar la actividad por factores ambientales como el clima, se debe implementar una inducción sobre la historia de la panela mientras que pueda ingresar al sendero.

	Si se llega a presentar un temblor, los guías se encuentran capacitados para este tipo de situaciones, donde se conservará la calma y los llevará a un punto de encuentro.
--	--

Fuente: Autores del trabajo

1.3 FICHA TÉCNICA PARA LA ACTIVIDAD

“Canelazo”

Imagen 4. Canelazo

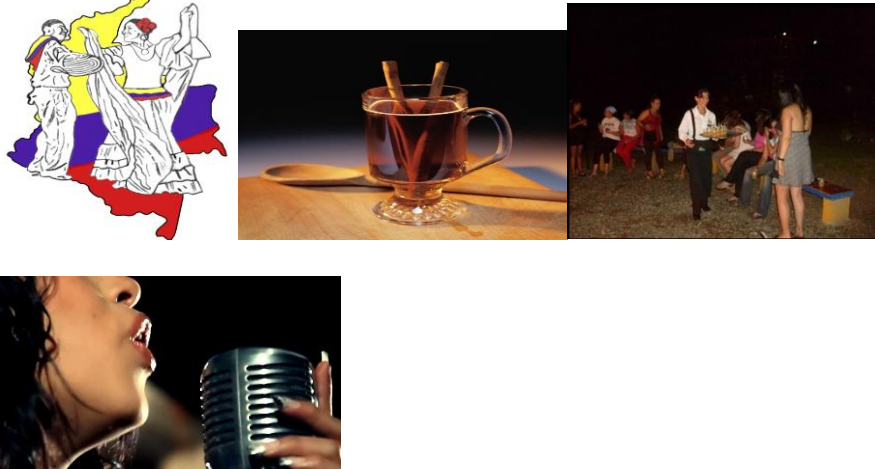


Fuente:

https://www.google.com.co/search?q=canelazo&biw=1280&bih=900&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjYnZ3A8dnMAhVDGB4KHRQ5A9IQ_AUIBigB#imgsrc=fShuUfbhwbklIM%3A

Tabla 4. Ficha técnica para la actividad “Canelazo”

Nombre de la actividad	Canelazo
-------------------------------	----------

<p>Descripción</p>	<p>Es una actividad que se hace con los huéspedes, para degustar una bebida típica de la región. Al son de música, mitos y leyendas de la zona.</p> <p>Imagen 5. Actividades del canelazo</p>  <p>Fuente: https://www.google.com.co/search?q=canelazo&biw=1280&bih=900&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjYnZ3A8dnMAhVDGB4KHRQ5A9IQ_AUIBiGB#tbm=isch&q=baile+colombiano&imgcr=2bbCpxvySXRiIM%3A</p>
<p>Duración</p>	<p>2 horas aprox.</p>
<p>Usuario</p>	<p>Mayores de 18-65 años, que les guste la diversión sana, y compartir con las demás personas.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Generar conocimiento y satisfacer las necesidades del cliente</p>
<p>Estación</p>	<p>El municipio de Balboa se encuentra ubicado en el Departamento de Risaralda, a una distancia de 52 kilómetros aproximadamente de la capital Pereira. Pertenece a región centro – occidental del país en la vertiente oriental de la cordillera occidental, y sus laderas descienden hacia los ríos Cauca, Risaralda, Cañaveral, Monos y Totuí.</p> <p>Altitud 1550 msnm</p> <p>Clima : 25°C, viento del SO a 5 km/h, humedad del 68 %</p> <p>Habitantes: 6331 hab</p>

	<p>Lugares de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vista panorámica sobre el valle del Risaralda • Jardín Botánico • Parque Natural Municipal Alto del Rey • Paseos familiares a los ríos Cañaveral, Totuí, Monos, Risaralda y Cauca.
Cargo	Guía (explicación y el disfrute de la actividad)
Perfil	Técnico en turismos, edad 25-50 años, expresión cultural
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de empezar la actividad el guía debe tener listo su equipamiento 2. Disfrutar y animar a los turistas
Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. El guía dará las indicaciones de la actividad. 2. Organización de equipos
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. El guía estará con los huéspedes al aire libre disfrutando de la noche de estrellas, música y baile. 2. Se tendrá música típica de Colombia, para que gocen y se pueda realizar la actividad
Plan de Contingencia	<p>En caso de que no se pueda realizar la actividad por factores ambientales como el clima, se hará la actividad en el restaurante.</p> <p>Si se llega a presentar un temblor, los guías se encuentran capacitados para este tipo de situaciones donde se conservará la calma y los llevará a un punto de encuentro.</p>

Fuente: Autores del trabajo

En la siguiente tabla se explica las experiencias que el Hotel Saccharum quiere transmitir a los clientes en cada producto.

Tabla 5. Experiencias de servicios a turistas

Servicio o producto	Experiencia
Alojamiento	Descanso, seguridad y recreación.
Restaurante	Saberes tradicionales y juego de sabores.
Producción de la panela	Conocimiento.

Fuente: Autores del trabajo

4.2.2.3.3 Servicio Turístico

En la siguiente tabla se desarrolla los procesos de cada servicio o producto ofrecido por el Hotel Saccharum.

Tabla 6. Procesos de servicios productos ofrecidos por el hotel.

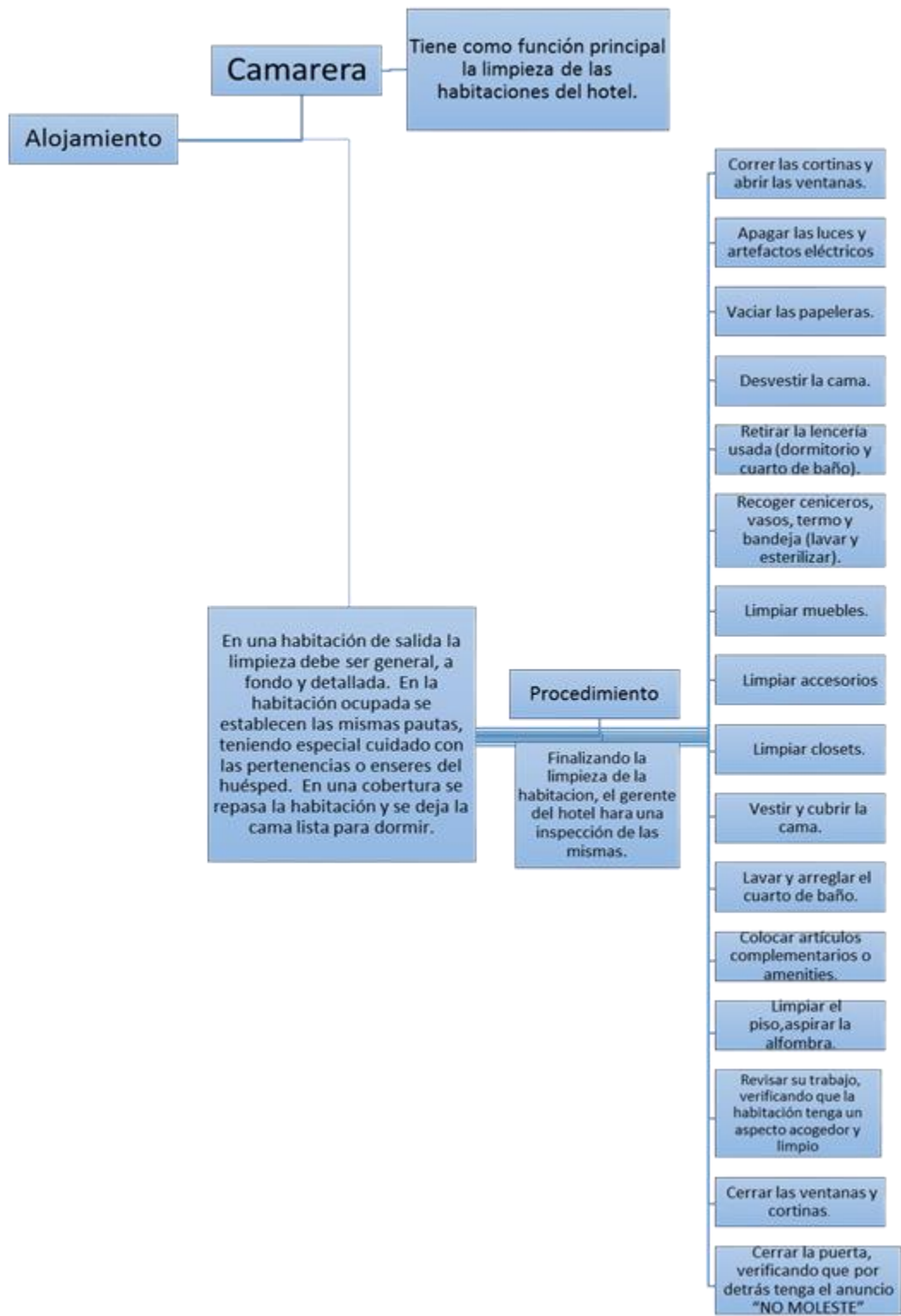
Servicio o producto	Proceso
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reserva • Check In • Room Service • Check out • Limpieza de las habitaciones
Restaurante	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de menú • Pedidos

	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario • Limpieza en la cocina • Limpieza en el comedor
Producción de la Panela	<ul style="list-style-type: none"> • Guianza • Canelazo • Extracción del jugo de la caña de azúcar. • Clarificación o limpieza del jugo de la caña de azúcar. • Batido • Empaquetado • Limpieza de maquinaria

Procedimiento de limpieza de habitaciones

La siguiente gráfica ilustra el procedimiento que la camarera debe realizar en la limpieza de las habitaciones.

Gráfica 1. Procedimiento de limpieza de habitaciones (Camarera)



En las tablas 7, 8 y 9 se detalla la capacidad de rendimiento esperado por los servicios y productos ofrecidos por el hotel.

Tabla 7. Capacidad del servicio de alojamiento

Habitación	Número de habitación	Capacidad de carga (personas)		Total	
		Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Suite Principal	1	1	2	1	2
Estándar	3	1	3	3	9
Múltiple	2	4	5	8	10
Junior Suite	2	2	3	4	6

Fuente: Autores del trabajo

Tabla 8. Capacidad en el restaurante

Mesas	Numero de sillas	Capacidad de carga
6	36	Para 36 Personas

Tabla 9. Capacidad de carga en el Recorrido por la Dulzura

Recorrido	Capacidad de carga (personas)	
	Mínimo	Máximo
9:00am- 10:30am	6	8
10:30am- 12:00 pm	6	8
2:00 pm- 3:30pm	6	8
3:30pm- 5:00pm	6	8

Los procesos de control de calidad para el Hotel Saccharum serán a través del gerente que se encargará de supervisar el trabajo de todo el personal en cuanto a las compras y los pedidos que se realicen para tener una buena calidad en el servicio y además se encargará de administrar, manejar redes sociales, ventas y deberá tener conocimiento hotelero.

Normas de calidad:

- Alimentos comprados a campesinos aledaños al hotel

El gerente realizará cada mes visitas preventivas a las fincas aliadas y que cumpla los contratos establecidos

- Los productos de aseo sean biodegradables

El gerente investigará los manejos del proveedor en cuanto a los productos biodegradables.

- Los empleados cumplan con las funciones establecidas

El hotel contará con cámaras de seguridad, una lista de entrada y salida para el manejo de horarios.

El empleado debe tener una buena presentación personal y una buena comunicación entre ellos para crear una alianza que lleve a los objetivos planteados por el hotel.

Cada seis meses se hará un examen evaluativo a los empleados, para analizar el estado de los conocimientos necesarios para realizar diferentes tareas.

- Limpieza y mantenimiento constante

El gerente contará con una lista de chequeo para la revisión de los equipos y de la limpieza del lugar.

- Prestación de servicios.

El líder de la recepción se encargará de realizar una encuesta al huésped mientras se le hace el respectivo checkout.

- Buenas prácticas sostenibles.

El hotel contará con productos biodegradables y manejo de tecnologías amigables con el medio ambiente.

Además se involucrará a la comunidad en las actividades propuestas como un método para mejorar la economía local.

- Capacitación frente a la calidad del servicio.

El gerente debe de estar al tanto de las capacitaciones de servicio al cliente para que sean las correctas y de realizar un mantenimiento preventivo constante.

4.2.2.3.4 Oferta Turística

El hotel es afiliado a:

- COTELCO: Es una entidad que se encarga de las afiliaciones hoteleras en los departamentos de Colombia.

La Virginia Risaralda cuenta con el Centro de Recreación y sano esparcimiento denominado "FARALLONES", este hermoso y agradable lugar cuenta con piscinas para niños y grandes, zonas de clavados, bronceo, bar y restaurante, discoteca, almacén y área social.⁵

Dentro de sus servicios no cuenta con alojamiento, lo cual hace que el hotel temático y el Centro Recreacional Farallones tengan una alianza para el crecimiento de la demanda turística.

⁵<http://www.lavirginia-risaralda.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&x=1943985>

El hotel temático tendrá alianzas con la productividad agrónoma local, involucrará a la comunidad del sector frente a la contratación laboral para disminuir el desempleo y mejorar la economía del municipio.

4.3 MÓDULO DE MERCADOS

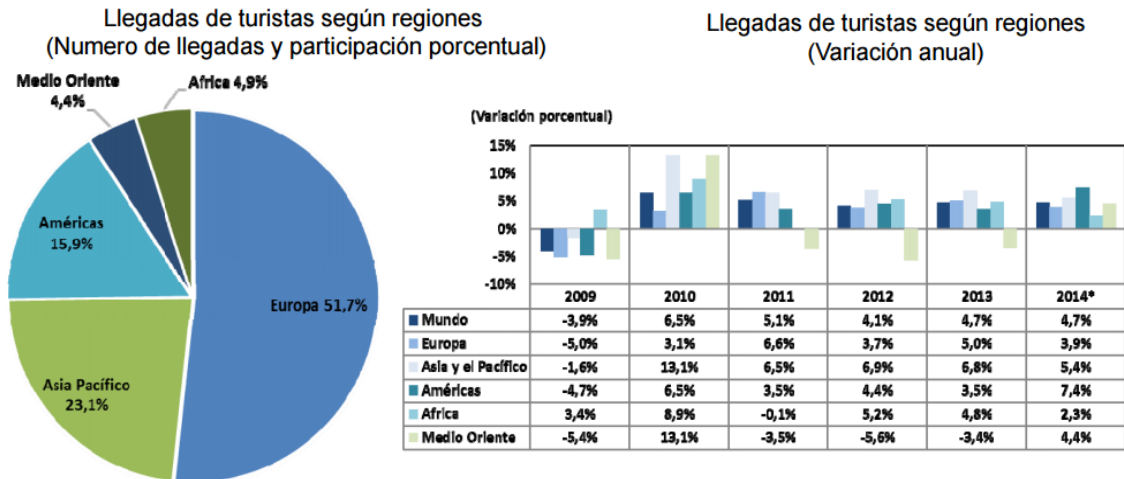
4.3.1 Descripción y Delimitación del Mercado.

Quien usa la demanda:El producto será usado por todas aquellas personas amantes al turismo cultural, que deseen vivir una experiencia única en la región de Risaralda y así mismo conozca la historia del proceso de la producción de la panela y sus propiedades. Igualmente personas que quieran contribuir en la preservación del medio ambiente ya que será una empresa con lineamientos ambientales. Además debe ser considerado como un atractivo complementario u opcional para los demandantes de otras ofertas

Criterios de segmento de mercado:Hombres y mujeres de todas las edades que cuenten con un poder adquisitivo medio-alto, estudiantes de universidades y escuelas, grupos familiares, historiadores y público en general, que estén dispuestos a conocer los saberes tradicionales que hay alrededor de los procesos de la caña de azúcar y que disfruten el turismo rural en general.

Panorama del Turismo Mundial: Según datos de la OMT Organización Mundial de Turismo, las llegadas de turistas internacionales en 2014 crecieron 4,7% frente a 2013, alcanzando la cifra de 1.138 millones de llegadas, siendo las regiones de Américas(7,4%) y Asia y el Pacífico (5,4)% las que registraron una mayor variación. En cuanto a la composición porcentual del total de llegadas Europa y Asia Pacifico suman el 75% con 851 millones. Para 2015 hubo un crecimiento mundial de 3% a 4,0%, contribuyendo a la recuperación económica mundial.(Ministerio de Comercio, 2015) Ver Grafica 2

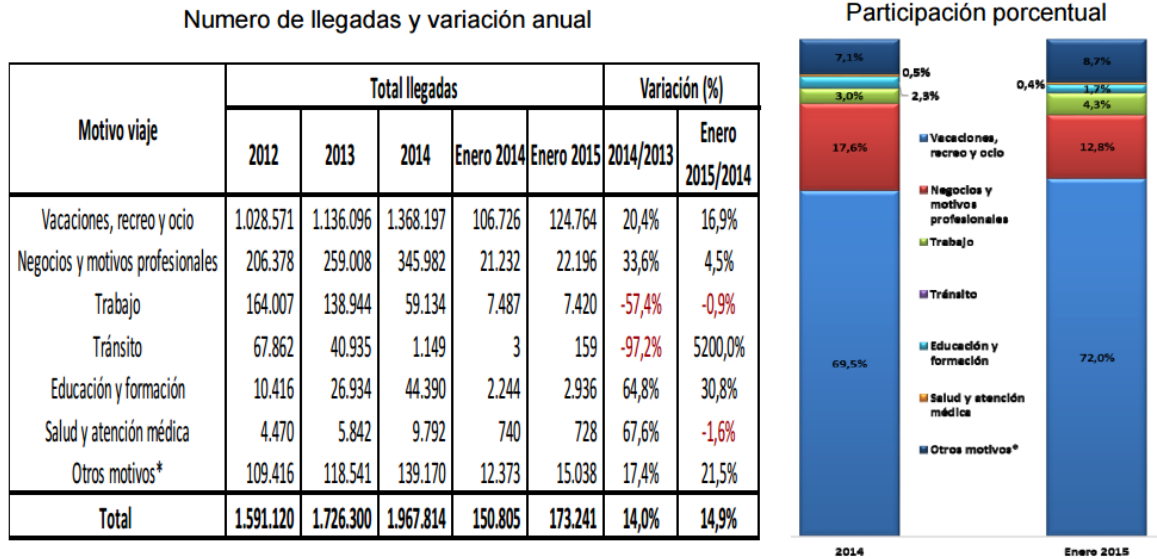
Gráfica 2. Panorama del Turismo Mundial



Fuente: OMT. Cálculos OEE – MCIT. *Cifras preliminares

Turismo receptivo: En enero de 2015, los departamentos más importantes en cuanto a llegadas de extranjeros no residentes fueron Bogotá con 48,9%, Bolívar con 15,5% y Antioquia con 9,7%; Al cierre de 2014, los departamentos más importantes en cuanto a llegadas de extranjeros no residentes fueron Bogotá con 51,5%, Bolívar con 13,1% y Antioquia con 10,8%; se destaca el crecimiento anual de llegadas de este tipo de viajeros a los departamentos de San Andrés y providencia (51,9%), Norte de Santander (37,3%) y Bogotá (13,9%) con respecto al año 2013. (Ministerio de Comercio, 2015) Ver grafica 3

Gráfica 3. Motivo de Viaje



Fuente: Migración Colombia. Cálculos OEE – MCIT. Cifras preliminares Sin incluir viajeros por zonas transfronterizas.

El turismo en la región de Risaralda ha aumentado, ya que de enero a diciembre del año 2014 llegaron 19.376 extranjeros No residentes, en cambio de enero a diciembre del año 2015 aumento a 22.835 extranjeros lo que indica que hubo un crecimiento de 31,8%.⁶ Su ubicación estratégica en el Eje Cafetero lo hace un destino ideal para el turista por su cercanía a los departamentos de Valle, Quindío, Caldas y Chocó.

Llegadas de viajeros norteamericanos: El crecimiento de la región como emisor de viajeros a Colombia fue 3,2% en 2012. De esta región, Canadá fue el país que más creció en términos de los viajeros que llegaron en 2012, con un aumento de 15,9%. El número de viajeros de Estados Unidos creció 0,4% y de México 8,1%. (PROEXPORT, 2012) Ver grafica 4

⁶(file:///C:/Users/USER/Downloads/OEE_DO_WA_Turismo_Diciembre_05-02-2015.pdf).

Gráfica 4.Llegadas de viajeros norteamericanos a Colombia, (2009, 2012)

Pais	2009	2010	% Part. 2010	% Var. 2010/2009	2011	2012	% Part. 2011	% Part. 2012	% Var. 2011/2010	% Var. 2012/2011
Estados Unidos	311.931	345.536	77,4%	10,8%	317.962	319.202	73,1%	71,1%	-8,0%	0,4%
México	57.480	67.818	15,2%	18,0%	78.827	85.232	18,1%	19,0%	16,2%	8,1%
Canadá	28.157	32.886	7,4%	16,8%	38.394	44.497	8,8%	9,9%	16,7%	15,9%
Total	397.568	446.240	100%	12,2%	435.183	448.931	100%	100%	-2,5%	3,2%

Fuente: Migración Colombia, cálculos Proexport (ordenado por Llegadas de 2012).

Llegadas de viajeros europeos:El número de viajeros que visitó el país proveniente de Europa creció 3,4% en 2012 frente al año anterior, impulsado por los viajeros de Portugal, Bélgica, España y Austria. Este hecho demuestra que la crisis de la eurozona no afectó el tránsito de viajeros al país. Se destaca el decrecimiento en el número de viajeros de Reino Unido y Polonia.(PROEXPORT, 2012). Ver grafica 5

Gráfica 5. Llegada de viajeros europeos a Colombia, (2009, 2014)

Pais	2009	2010	% Part. 2010	% Var. 2010/2009	2011	2012	% Part. 2011	% Part. 2012	% Var. 2011/2010	% Var. 2012/2011
España	77.922	80.829	30,5%	3,7%	88.383	94.805	28,9%	30,0%	9,3%	7,3%
Alemania	26.139	29.547	11,2%	13,0%	41.166	42.423	13,5%	13,4%	39,3%	3,1%
Francia	30.368	33.878	12,8%	11,6%	37.829	38.920	12,4%	12,3%	11,7%	2,9%
Italia	26.054	28.847	10,9%	10,7%	29.597	29.945	9,7%	9,5%	2,6%	1,2%
Reino Unido	18.915	20.760	5,4%	11,1%	25.473	23.801	8,3%	7,5%	22,7%	-6,6%
Holanda	12.915	14.352	5,4%	11,1%	16.463	16.997	5,4%	5,4%	14,7%	3,2%
Suiza	9.266	10.343	3,9%	11,6%	11.512	12.315	3,8%	3,9%	11,3%	7,0%
Israel	8.036	8.061	3,0%	0,3%	7.862	7.920	2,6%	2,5%	-2,5%	0,7%
Belgica	4.115	4.457	1,7%	8,3%	5.255	5.962	1,7%	1,9%	17,9%	13,5%
Suecia	4.830	5.316	2,0%	10,1%	5.763	5.844	1,9%	1,8%	8,4%	1,4%
Portugal	2.381	2.896	1,1%	21,6%	4.094	4.923	1,3%	1,6%	41,4%	20,2%
Rusia	2.472	2.713	1,0%	9,7%	4.382	4.777	1,4%	1,5%	61,5%	9,0%
Austria	2.849	3.412	1,3%	19,8%	4.153	4.543	1,4%	1,4%	21,7%	9,4%
Noruega	2.162	2.778	1,0%	28,5%	3.028	3.062	1,0%	1,0%	9,0%	1,1%
Polonia	1.668	1.922	0,7%	15,2%	3.333	2.738	1,1%	0,9%	73,4%	-17,9%
Dinamarca	2.032	2.199	0,8%	8,2%	2.591	2.697	0,8%	0,9%	17,8%	4,1%
Resto	10.572	12.432	4,7%	17,6%	14.809	14.550	4,8%	4,6%	19,1%	-1,7%
Total	242.696	264.742	100%	9,1%	305.693	316.222	100%	100%	15,5%	3,4%

Fuente: Migración Colombia, cálculos Proexport (ordenado por Llegadas de 2012).

4.3.2 Análisis de la oferta

La oferta total del sector

El perfil de turista para el Hotel Temático es vacacional, recreación y ocio, Teniendo en cuenta esta referencia se hace una investigación en PROCOLOMBIA y Ministerio de Comercio Industriay Turismo donde se buscó el motivo de viaje de los turista que llegan a Colombia, siendo el turismo vacacional, recreación y ocio la opción principal para el desenlace de la proyección, se halló el dato histórico desde el año 2009 hasta el 2014. Ver tabla 10.

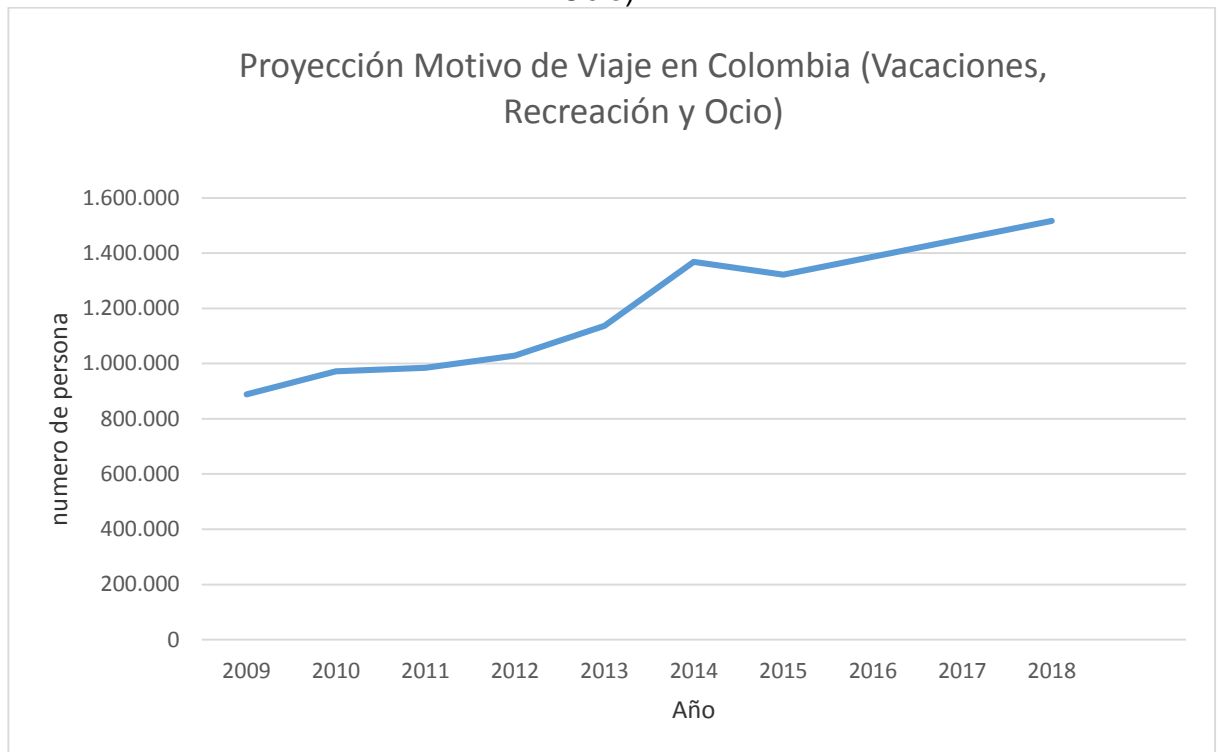
Tabla 10. Proyección Motivo de viaje de turistas que llegan a Colombia

Año	Motivo de Viaje (Vacaciones, recreación y ocio	X	X Y	X ²
2009	888.226	-3	-2664678	9
2010	971.880	-2	-1943760	4
2011	984.309	-1	-984309	1
2012	1.028.571	1	1028571	1
2013	1.136.096	2	2272192	4
2014	1.368.197	3	4104591	9
2015	1.321.824	4	5287295	16
2016	1.386.560	5	6932798	25
2017	1.451.296	6	8707774	36
2018	1.516.032	7	10612221	49
Σ	6377279	0	1812607	28

Fuente: Autores del trabajo.

En la siguiente gráfica se contempla el crecimiento de turistas que llegan a Colombia por motivo vacacional, recreación y ocio, desde el año 2009 hasta el 2014 que son datos históricos, se hace una proyección hasta el 2018 donde se refleja un gran aumento de turistas que vendrán por este motivo.

Gráfica 6. Proyección motivo de viaje en Colombia (Vacaciones, Recreación y Ocio)



Fuente: Autores del trabajo.

http://www.colombiatrader.com.co/sites/default/files/informe_proexport_turismo_ext_ranjero_en_colombia_a_diciembre_2012_final.pdf

La competencia

Competencia directa o de primer grado

Haciendo una investigación de hoteles temáticos en el área del Eje Cafetero y parte del Valle del Cauca, los hoteles que tiene una competencia directa con el Hotel Temático Saccharumson:

- **Hotel Decameron Panaca:** es el primer hotel temático agropecuario del mundo se encuentra ubicado a solo 34 kilómetros de Armenia y 56 de Pereira, cuya infraestructura está rodeada de un enorme parque natural por el que toma su nombre y que involucra toda la filosofía del campo.⁷
- **Hotel Viñedos:** se encuentra ubicado en lo alto de una bella colina a tan solo cinco 5 minutos de La Unión Valle del Cauca, con fácil acceso por la carretera Troncal del Pacífico; a tan sólo 25 minutos de Cartago, 45 minutos de Pereira, 1 hora desde Armenia y 2 horas desde Cali y Manizales. La cual el visitante podrá recorrer la planta de producción de los Vinos Grajales. Conociendo el proceso completo, desde la recolección de la uva, pasando por la fermentación y añejamiento, hasta el envase y bodegaje final. degustar la variedad de los mejores vinos tropicales de nuestro país.⁸

Competencia indirecta o de segundo grado:

En las investigaciones realizadas se puede identificar que Risaralda en los últimos años ha tenido un crecimiento en construcciones hoteleras, debido a su potencial turístico. El Hotel Saccharum estará ubicado en la vereda La Aurora entre los municipios de La Virginia y Balboa Risaralda su competencia indirecta son los hoteles cerca al municipio de La Virginia y asociaciones de producción, elaboración y comercialización de la panela en el municipio de La Celia:

⁷<http://www.decameron.co/promosite/index.php/es/decameron-colombia/hoteles-colombia/eje-cafetero/decameron-panaca>

⁸<http://www.deturismoporcolombia.com/Fincas/valle/losvinedos/indice.php>

Hoteles:

- **Hotel Nogal Plaza:** se encuentra ubicado en el municipio de La Virginia a 30 kilómetros de Pereira y se comunica a través de una vía asfaltada en muy buen estado que se recorre en aproximadamente 30 minutos. Se destaca la práctica del turismo fluvial en lancha o en barco, sobre el Río Cauca, desde el parador Náutico hasta La Victoria o La Unión (Valle), la pesca con atarraya y la extracción de material del río.⁹
- **El Paraíso Hotel Campestre:** ubicado estratégicamente a 20 minutos de la ciudad de Pereira, a orillas del Río Risaralda, un hotel de encanto paradisíaco, lleno de magia para que usted y su familia puedan disfrutar con toda comodidad, rodeado de maravillosos paisajes y el poder saborear una exquisita comida bajo una impecable atención¹⁰.
- **Puerto Royal Spa:** playa, río y sol es un centro turístico de más de 15 años de trayectoria en la región. Brindan a los clientes y visitantes, un servicio personalizado y exclusivo donde gozan de recreación, tranquilidad y gratos momentos en familia. Éste rincón del Caribe en el Eje Cafetero, ubicado en el valle del Risaralda (kilómetro 3 vía la Virginia – Viterbo) es de fácil acceso y excelente ubicación. Un clima privilegiado espera a todos nuestros turistas que buscan un lugar para divertirse y compartir.¹¹
- **Hotel Real Milenio:** Cra. 8 No. 7-48
- **Hotel El Edén Porteño:** Calle 9 No. 7-50
- **Hotel Las Perlas:** Carrera 8 No. 6-120
- **Hotel Las Palmas:** Carrera 10 No. 7-62 Barrio San Cayetano
- **Hotel Alejandría:** Calle 9 No. 8-06
- **Hotel Caña Dulce:** Carrera 10 No. 6-17

⁹ <http://www.hotelnogalplaza.com/>

¹⁰ <http://elparaisohotelcampestre.com/>

¹¹ <http://puertoroyal.site40.net/pages/quienessomos.html>

- **Hotel New York:** Cra. 9 No. 7-45

Asociaciones:

- **Asociación de paneleros de la vereda La Primavera:** donde hay producción de caña, elaboración y comercialización de la panela, Vereda La Primavera-La Celia.
- **Asociación de paneleros Prosperar vereda el Silencio:** Producción de Caña, elaboración y comercialización de panela, Vereda El Silencio.-La Celia.
- **Asociación de productores de caña de la vereda Chorritos:** Producción de caña, elaboración y comercialización de panela ,Vereda Chorritos.-La Celia
- **Asociación de productores de caña:** Producción de caña, elaboración y comercialización de panela y blanqueado, Vereda Caimalito.-La Celia
- **Grupo Asociativo de paneleros Los Monos:** Producción y comercialización de panela. Vereda Los Monos-La Celia.

Teniendo en cuenta que el departamento de Risaralda no cuenta con un hotel temático, se crea una propuesta innovadora para Risaralda con una temática diferente a lo establecido en la región. Y a su vez satisface la necesidad de alojamiento, alimentación, recreación y expresión cultural, hecho con altos estándares de calidad, ecológico y teniendo en cuenta la historia de la panela y la importancia que le dan los colombianos a este producto, dando como valor agregado la accesibilidad en cuanto a precios. Ser el proceso de la producción de la panela su principal atractivo; desde la siembra de la caña, el corte, extracción, limpieza y evaporización del jugo hasta crear una mezcla homogénea se enfría para moldearlo y por último se procede a empacarlo.

En la tabla 11 se realiza un análisis más detallado de la competencia directa, incluyendo ventajas y desventajas de la competencia.

Tabla 11. Análisis de la competencia.

Producto/servicio de mi empresa	Características relevantes	Competencia	Productos/servicios de la competencia	Ventajas frente a la competencia	Desventajas frente a la competencia
Alimentación	El restaurante ofrece desayuno incluido y tres platos típicos de Colombia: arroz con pollo, bandeja paisa, mojarra frita. Se venderá postres derivados de la caña de azúcar.	Decameron Panaca	Desayunos, almuerzos y cenas tipo buffet con consumo ilimitado Cenas a la carta en restaurantes especializados en comida internacional Snacks durante el día y la noche Bebidas alcohólicas nacionales e importadas, tipo estándar y refrescos ilimitados		El hotel Decameron Panaca esta categorizado por uno de los mejores hoteles del Quindío, tiene mucho reconocimiento a nivel nacional e internacional por ofrecer el todo incluido.
		Hotel los Viñedos	Restaurante a la carta con diferentes platos típicos de la región Valle Cauca.	Los precios del restaurante del hotel Saccharum son de un promedio de \$15.000, económicos para el cliente	El restaurante ofrece una variedad de platos a la carta.
Alojamiento	El alojamiento del hotel temático Saccharum consta de ocho habitaciones una suite	Decameron Panaca	125 habitaciones de categoría estándar. 2 noches Prom Adulto \$ 390.000 Niño \$ 324.000 Media Adulto \$	El hotel Saccharum cuenta con unas tarifas Económicas Suite \$ 300.000 Estándar \$	Decameron Panaca cuenta con una buena capacidad de alojamiento.

	principal, tres habitaciones estándar, dos junior suite y dos habitaciones múltiples. Su decoración está haciendo alusivo a la arquitectura colonial y a los colores de la caña de azúcar		<p>423.000 Niño \$352.000</p> <p>3 noches Prom Adulto \$552.000 Niño \$454.000 Media Adulto \$602.000 Niño \$ 496.00</p> <p>4 noches Prom Adulto \$715.000 Niño \$583.000 Media Adulto \$780.000 Niño \$639.000</p> <p>5 noches Prom Adulto \$877.000 Niño \$712.000 Media Adulto \$959.000 Niño \$783.000</p> <p>Nota: todo incluido¹²</p>	<p>300.000 Habitación múltiple \$250.000 Junior suite \$350.000 Valor por acomodación</p>	
		Hotel los Viñedos	<p>41 habitaciones Estándar sencilla \$217.000 Estándar doble \$295.000 Superior doble \$355.000 Superior triple \$461.000 Junior suite \$578.000 Suite viñedos \$720.000 Persona adicional \$78.000¹³</p>	<p>El hotel Saccharum cuenta con unas tarifas Económicas Suite \$300.000 Estándar \$300.000 Habitación múltiple \$250.000 Junior suite \$350.000 Valor por acomodación</p>	<p>El hotel viñedos las habitaciones son amplias y cómodas, ideales para la estadía y ofrece el proceso del vino.</p>
Servicios complementarios	Piscina, Wifi, Trasporte aeropuerto-hotel, hotel-aeropuerto, actividades nocturnas,	Decameron Panaca	<p>Bebidas alcohólicas nacionales e importadas tipo estándar y refrescos ilimitados Programa de actividades diarias</p>	<p>El Hotel Temático Saccharum cuenta con una variedad de postres derivados de la</p>	<p>Decameron Panaca es uno de los hoteles que ofrece a sus clientes una gran variedad de servicios</p>

¹² <http://www.ejecafeterotodoincluido.com/tarifas.php>

¹³ <http://www.losvinedos.com.co/index.php/tarifas>

	<p>parqueadero, bebidas alcohólicas y recorrido por la dulzura</p>		<p>para adultos y niños Discoteca con consumo ilimitado en 'Decameron Las Heliconias' Toallas y sillas de piscina Gimnasio, sauna y baño turco Cabalgatas en pony para niños en inmediaciones del hotel Entretenimiento nocturno todos los días Servicio de enfermería Canchas deportivas durante el día e implementos deportivos Acceso a todos los servicios e instalaciones en 'Decameron Las Heliconias' (Ver beneficios adicionales) Pasaporte ilimitado en Parque Nacional Agropecuario-PANACA (Ver beneficios adicionales) Entrada al Parque Nacional del Café con todas sus atracciones (Según la reserva adquirida) Servicio interno de transporte desde el hotel hasta la zona de villas Eucaristía los domingos en centro de convenciones 'La Alameda', de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.</p>	<p>caña de azúcar y es un hotel que a pesar de que cuenta con pocos servicios, brinda a sus usuarios un recorrido histórico, cultural y educativo.</p>	<p>complementarios que hace que su huésped no necesite salir de allí.</p>
		<p>Hotel los Viñedos</p>	<p>Zona húmeda: Piscina, Sauna, turco, Jacuzzi. Spa: Frutoterapia</p>	<p>El Hotel Temático Saccharum brinda como</p>	<p>El Hotel Los viñedos cuenta con frutoterapia a base de su</p>

			Salón de juegos: Mesas de Billar y Billar Pool, Dynamos, Ping Pong y diferentes Juegos de Mesa. Discoteca Parque infantil Salones	temática el proceso de la producción de la panela y no tiene problemas judiciales.	principal atractivo, la uva, y a su vez, brinda servicios de recreación y esparcimiento.
--	--	--	---	--	--

Fuente: Autores del Trabajo. <http://www.turismoquindio.com/decameronpanaca.php>.

4.3.3 Análisis de la demanda

En la siguiente tabla se realizó una investigación para encontrar los datos históricos de la ocupación diaria hotelera del departamento de Risaralda, en el cual se encontró en porcentajes desde el año 2009 hasta el 2014 y se halló la capacidad hotelera de los hoteles afiliados a Cotelco Risaralda. Formulando una regla de tres tomando el porcentaje y la capacidad, se divide por cien para obtener el índice de capacidad hotelera histórico en Risaralda.

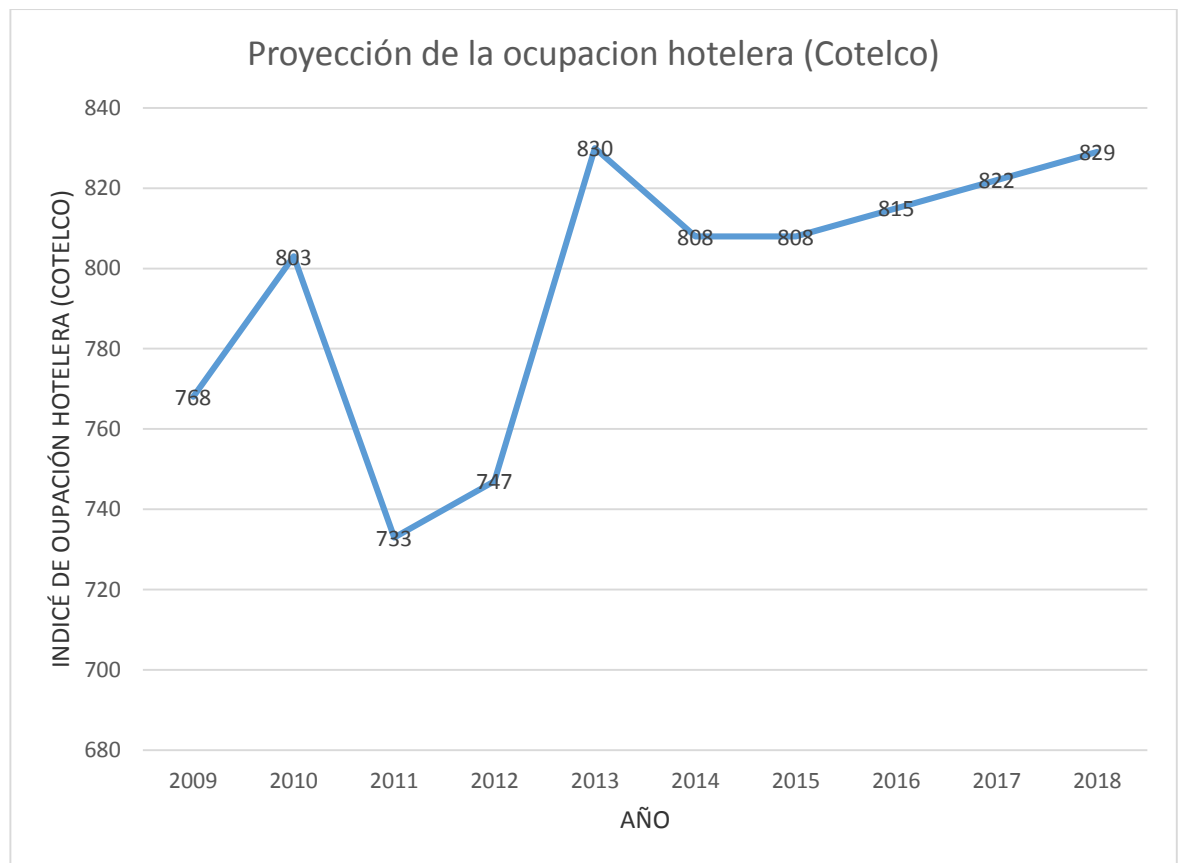
Tabla 12. Proyección de índice de ocupación hotelera diaria (Cotelco)

Año	índice de ocupación hotelera diario (Cotelco)	X	X Y	X ²
2009	768	-3	-2304	9
2010	803	-2	-1606	4
2011	733	-1	-733	1
2012	747	1	747	1
2013	830	2	1660	4
2014	808	3	2424	9
2015	808	4	3233	16
2016	815	5	4075	25
2017	822	6	4931	36
2018	829	7	5800	49
Σ	4689	0	188	28

Fuente: Ministerio de Industria y Turismo, Cotelco y Autores del trabajo.

En la siguiente grafica se observa los datos encontrados desde el 2009 hasta el 2014 de ocupación hotelera en el departamento de Risaralda, se nota unos desniveles de la ocupación hotelera en el departamento en estos años. Haciendo una proyección hasta el año 2018 se deduce que incrementará la ocupación hotelera en Risaralda.

Gráfica 7. Proyección de índice de ocupación hotelera diaria (Cotelco)

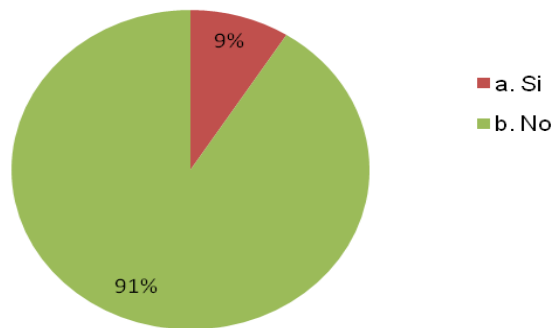


Fuente: Ministerio de Industria y Turismo, Cotelco y Autores del trabajo.

La siguiente encuesta se realizó del 4 al 25 de Abril en el Aeropuerto Internacional de Matecaña, hostales de la Avenida Circunvalar y el centro de la ciudad de Pereira, Terminal de Transporte de Pereira y Centros Comerciales, con el fin de determinar la posible acogida para la realización del proyecto Hotel Saccharum. La muestra del número de encuestas se tomó bajo supuestos ya que la población es

extensa, por tanto se hicieron 100 estudios a turistas nacionales e internacionales mayores de edad y entre esas personas con título profesional y no profesional, con edades entre los 18 a 60 años, destacando los internacionales (Panamá, Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, Perú, México, España, Puerto Rico, Venezuela, Chile, Holanda, Cuba La Habana y China) pero a su vez, se encuestaron también a colombianos de los departamentos de Pasto, Bolívar, Santander, Antioquia, Caldas y Cundinamarca.(Ver Anexo 2 y 3).

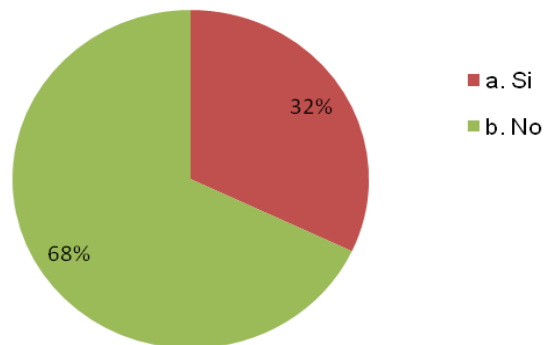
Gráfica 8. Pregunta y respuesta de la N° 1
1. ¿Ha visitado el municipio de Balboa?



Fuente: Autores del trabajo.

De la primera pregunta se puede decir que de las personas encuestadas el 91% no conoce el municipio de Balboa Risaralda y solo el 9% conoce el lugar, lo que indica que hay poca promoción del lugar a nivel nacional e internacional.

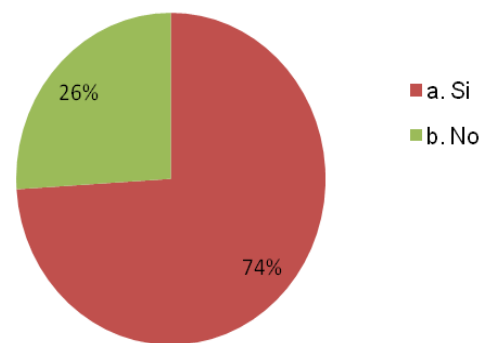
Gráfica 9. Pregunta y respuesta de la N°2
2. ¿Conoce el proceso de la panela?



Fuente: Autores del trabajo.

De lo anterior, se deduce que de las personas encuestadas el 32% conoce el proceso de la panela y el 68% no lo conoce, por tanto se convierte en una actividad turística que seguramente generaría experiencias a aquellos que estén interesados.

Gráfica 10. Pregunta y respuesta de la N°3
3. ¿Le gustaría conocer el proceso de la panela?

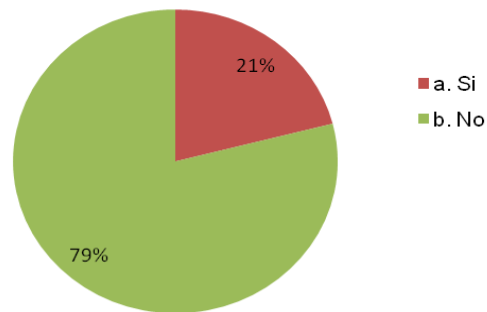


Fuente: Autores del trabajo.

Teniendo en cuenta la respuesta de la pregunta número 2 en la que muestra que la mayoría de las personas encuestadas dicen que no conocen el proceso de la

panela, se les pregunto si les gustaría conocer el proceso de la panela, respondiendo a ésta que el 74% “Si” les gustaria y el 26% “No”, lo que indica para el hotel que podría ser una actividad con una alta demanda por su historia y su proceso.

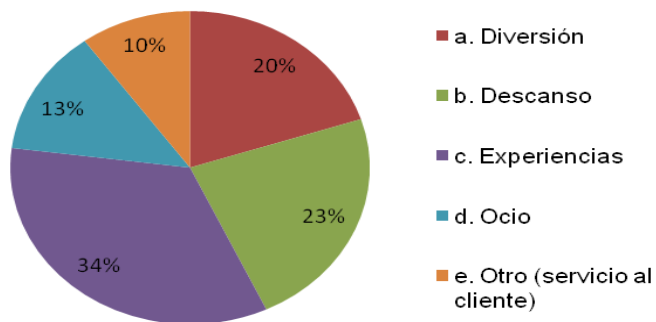
Gráfica 11.Pregunta y respuesta de la N° 4
4. ¿Se ha hospedado en un hotel temático?



Fuente: Autores del trabajo.

El 79% dijo que “No” se ha hospedado en un hotel temático, mientras un 21% “Si”, lo que indica que la mayoría de las personas encuestadas no se han quedado en este tipo de hoteles.

Gráfica 12 Pregunta y respuesta de la N°5
5. ¿Qué busca en un hotel temático?

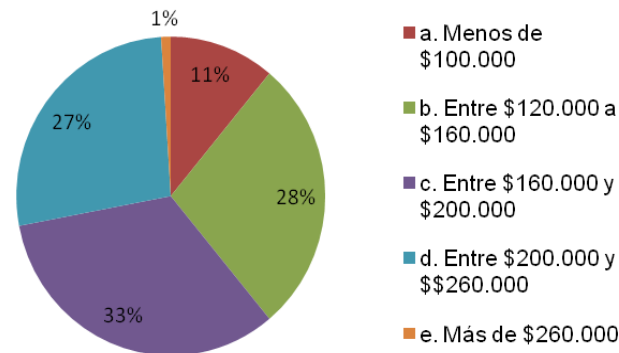


Fuente: Autores del trabajo.

Teniendo en cuenta la gráfica n° 12 que da respuesta de las personas encuestadas a la pregunta ¿Qué busca en un hotel tematico?, da como resultado

que el 34% busca experiencias, el 23% descanso, el 20% diversión, el 13% ocio y el 10% restante desea que el hotel brinde servicio al cliente.

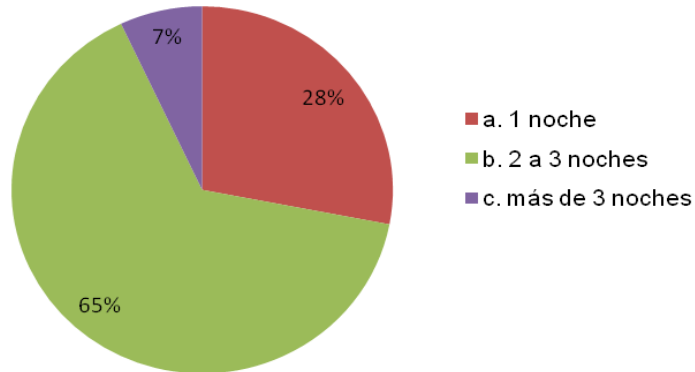
Gráfica 13 Pregunta y respuesta de la N° 6
6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar para hospedarse en un hotel rural con características diferentes?



Fuente: Autores del trabajo.

De la gráfica anterior se deduce que el 33% estarían dispuestos a pagar "Entre \$160.000 a \$200.000" por hospedarse en un hotel rural con características diferentes, siguiendo el 28% que pagaría "Entre \$120.000 a \$160.000", el 27% "Entre \$200.000 a \$260.000", el 11% "Menos de \$100.000" y el 1% restante "Más de \$260.000", lo que indica que los turistas no están dispuestos a pagar precios elevados por hospedarse en un hotel rural, desean precios más asequibles.

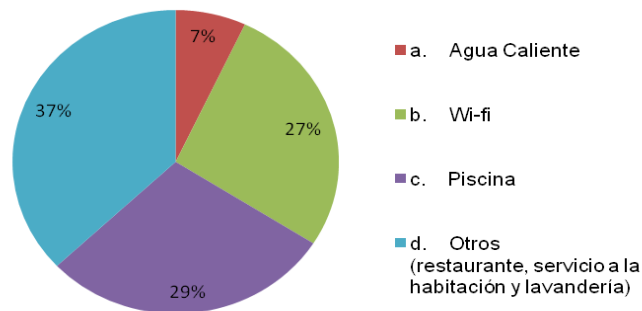
Gráfica 14 Pregunta y respuesta de la N° 7
7. ¿Cuántos días se hospedaría en un hotel rural?



Fuente: Autores del trabajo.

En la anterior gráfica se evidencia que el 65% de la población encuestada se hospedaría en un hotel rural de 2 a 3 noches, siguiendo el 28% solo una noche y el 7% estarían dispuestos a quedarse más de 3 noches en el hotel.

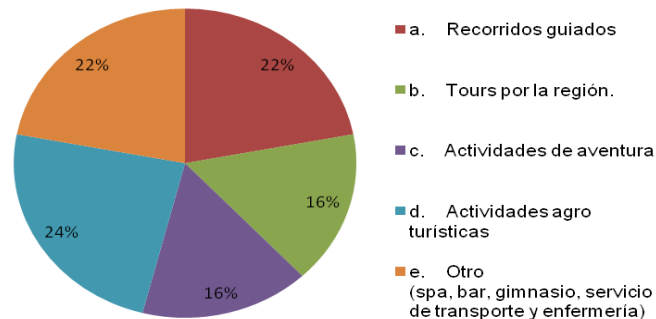
Gráfica 15 Pregunta y respuesta de la N° 8
8. ¿Qué servicios básicos le gustaría encontrar en un hotel temático?



Fuente: Autores del trabajo.

De la pregunta ¿Qué servicios básicos le gustaría encontrar en un hotel temático?, los encuestados contestaron que el 37% le gustaría otros servicios tales como restaurante, servicio a la habitación y lavandería, el 29% Piscina, un 27% Wi-fi y un 7% solamente le gustaría encontrar agua caliente.

Gráfica 16 Pregunta y respuesta de la N° 9
9. ¿Qué servicios complementarios le gustaría encontrar en un hotel?



Fuente: Autores del trabajo.

De la pregunta n° 9 representada en la gráfica 16, dio como resultado que el 24% le gustaría encontrar en el hotel actividades agroturísticas, siguiendo con un porcentaje igual del 22% Recorridos guiados y otros servicios complementarios como spa, bar, gimnasio, servicio de transporte y enfermería, el 16% Tours por la región y el 16% restante quisieran Actividades de aventura en el hotel.

10. Podría usted darnos algunas sugerencias adicionales que nos permitan mejorar nuestro proyecto

En la respuesta a esta pregunta, algunos turistas dijeron que el hotel debería:

- Implementar sistemas de educación ambiental a las niños de la comunidad.
- Que vendan productos derivados de la caña de azúcar.
- Implementar una zona para camping.
- El personal esté altamente capacitado.
- Contratar personal bilingüe.

Conclusiones de la encuesta:

De la encuesta realizada a 100 personas (nacionales e internacionales) se concluyó que, de la población encuestada, el 91% no conoce o ha visitado el municipio de Balboa Risaralda, además se pudo observar un 68% no conoce el proceso de la panela, pero el 74% le gustaría conocer este proceso, lo que indica que para el hotel sería acogida la iniciativa de crear una temática sobre el Proceso de la producción de la panela.

De las personas que se hospedarían en un hotel rural, el 65% se alojaría de 2 a 3 noches y 33% pagaría entre \$160.000 y \$200.000, seguido de un 28% entre \$120.000 a \$160.000, 27% entre \$200.000 y \$260.000, 11% menos de \$100.000 y solo un 1% más de \$260.000, por tanto, su tarifa será cómoda teniendo en cuenta los precios escogidos por los encuestados.

4.3.4 Estrategia de comunicación

4.3.4.1 Identidad verbal

Este proyecto consiste en la creación de un hotel temático, donde predomina el proceso de la panela y los servicios que brindará como alimentación, alojamiento, guianza y recreación. Tendrá platos típicos derivados de la caña de azúcar, su infraestructura será colonial, cuenta con 8 habitaciones y un recorrido por la dulzura. Además, el hotel está situado en una colina de la vereda La Aurora en Balboa, Risaralda donde se divisa un paisaje natural de los municipios cercanos como Belarcazar, Pereira, La Virginia, Cartago y Ulloa.

Al realizar el estudio de mercado se analiza el público estratégico donde se obtienen datos estadísticos hechos por PROCOLOMBIA y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la cual se identifica que los visitantes que llegan más a Colombia son de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido, siendo su motivo de

viaje principalmente vacacional, recreativo y de ocio, estos serían los visitantes que el hotel espera recibir para prestar un buen servicio.

4.3.4.2 Definición de marca e imagen empresarial

La marca e imagen del Hotel Saccharum se realizó através del programa PhotoshopCS5 con algunas modificaciones en “r” y “m”.

Logotipo

Figura 1. Logotipo del hotel



Fuente: Autores del trabajo

Logo

Figura 2. Logo del hotel



Fuente: Autores del trabajo

El logo esta hecho de forma horizontal. La panela que hay en la letra "o" y la caña de azúcar representada en la "l" y una parte de la "h" ilustra el proceso de la producción de la panela; y la "u" que se encuentra en la palabra "Saccharum" está en forma de una taza que representa una actividad que tiene la empresa (Canelazo).

Saccharum es un derivado del griego sakcharon, "azúcar", y otras palabras similares en malayo y sánscrito para "azúcar o el jugo de la caña de azúcar).

Colores:

- Café: este color que se encuentra en la mayoría de las letras representa la tierra donde se cultiva.
- Verde y amarillo: encontrados en el lineamiento vertical de la "l" y la primera línea de la "h" muestra la caña de azúcar en su esplendor. Y el verde que hay en la línea, en una parte de la "H" (primera letra), en el slogan y el borde de las letras del "Hotel Saccharum" representa el color de las montañas que rodean al hotel y su vegetación.

Eslogan

Figura 3. Eslogan del hotel

Experiencia con Dulzura

La frase "Experiencias con Dulzura" que se encuentra por debajo de la línea, significa los momentos que el turista disfrutará en el hotel al tener una vivencia gastronómica, cultural, recreacional donde podrá deleitar y observar el proceso de la panela y su transformación en los platos derivados del mismo que identifica el producto o servicio que se ofrecerá en el hotel, siendo éste un servicio de alojamiento diferenciador y competitivo para el mercado hotelero.

4.3.5 Estrategia publicitaria

4.3.5.1 Canales de comercialización

4.3.5.1.1 En medios digitales

El medio digital más utilizado en la actualidad por las empresas y personas es la red social de Facebook, por tanto se crea una página en esta red para dar a conocer la empresa y su portafolio de servicios.

Imagen 6 Página en Facebook

Hotel Saccharum

Judy Inicio 1

Página Notificaciones Estadísticas Herramientas de publicación Cor

Hotel Saccharum Comunidad

Llamar Te gusta Compartir

Biografía Información Fotos Eventos Más - + Agregar tienda

Comunidad

Busca publicaciones en esta página

2 Me gusta +2 esta semana
Laura Mireya Saracay

7 post reach this week

Ver noticias de páginas
Publicaciones de páginas que indicaste que te gustan en nombre de tu página

INFORMACIÓN

Alojamiento, Restaurante y recorrido de la panera

Agregar sitio web

CONSEJO PARA PÁGINA

Cómo crear publicaciones eficaces
Las publicaciones visuales breves dirigidas al público adecuado tienen más éxito.

Estado Foto/Video Oferta, Evento +

Escribe algo...

Hotel Saccharum
27 de mayo a las 21:42

Tarjeta de presentación

Hotel Saccharum
Vereda La Aurora,
Balboa Risaralda

http://minilink.es/3hyh Cel: 3145535656

7 personas alcanzadas Promoción no disponible

Fuente: Autores del trabajo

4.3.5.1.2 De impacto masivo

La afiche publicitario del hotel Saccharum está pensado y diseñado para dar a conocer los productos o servicios y ubicación para que este mensaje llegue al público. Para la realización de este afiche se utilizó una foto real del sitio donde estará situado el alojamiento, una foto del proceso de la panela y una foto sacada de internet del restaurante. Ver imagen 7

Imagen 7. Afiche publicitario



Fuente: Autores del trabajo

Se hizo una tarjeta de presentación para los proveedores, visitantes y empresas interesadas en contactar a la empresa. En ella se muestra su ubicación y sus medios de comunicación e información. Ver imagen 8.

Imagen 8. Tarjeta de presentación



Fuente: Autores del trabajo

4.3.5.1.3 Especializados (presencia en):

Se crea una estrategia de mercado para vallas publicitarias, Brochure, volantes y avisos que estarán situados en el Aeropuerto Internacional de Matecaña, en los paraderos de buses, Terminal de Transporte de Pereira, Agencias de viajes y centros comerciales. Ver imagen 9

Imagen 9. Paradero de buses



Fuente: Autores del proyecto

4.3.5.2 Estrategias de mercado

Para la estrategia de mercado se establece métodos como los siguientes:

First Contact: se crea vallas publicitarias, volantes, pagina en facebook y sitios estrategicos en la ciudad de Pereira para dar a conocer los producto o los servicios.que el hotel ofrece.

City Branding: las vallas publicitarias estarán ubicadás en el Aeropuerto Internacional de Matecaña, paraderos de buses, terminal de transporte de Pereira, centros comerciales, agencias de viajes en la ciudad de Pereira.

4.4 MÓDULO DE ORGANIZACIÓN

4.4.1 Marco legal de la organización

El Hotel Saccharum estará constituida como una Sociedad Anónima Simplificada (S.A.S) donde Los 3 socios propietarios de la empresa tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa. Será una organización del sector terciario o de servicios, contará con 9 empleados que la cataloga como una microempresa y tendrá como sede principal el municipio de Balboa, Risaralda.

La empresa será Privada, local y con ánimo de lucro, para constituir la empresa se deben realizar los siguientes pasos: (Ver Anexo 4).

El Hotel Saccharum estará bajo al cumplimiento de las leyes, normas y decretos, establecidos por el Ministerio de Industria y Turismo y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Respecto a la hotelería. (Ver anexo 5).

4.4.2 Análisis estratégico organizacional

4.4.2.1 Matriz DOFA y su respectivo diagnostico

Grafica 17. Matriz DOFA

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<ul style="list-style-type: none">• Precios competitivos.• Personal capacitado y con alto sentido de responsabilidad social y ambiental.• Uso de tecnologías amigables con el medio ambiente.• Riqueza paisajística y amplios	<ul style="list-style-type: none">• Falta de recursos financieros.• Falta de experiencias.• Mal estado de la carretera que conduce al hotel.• Falta de señalización.• Escases de servicios públicos.• Falta de personal local

MATRIZ DOFA

	<p>espacios naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra de repostería endulzada con el jugo de la caña de azúcar • Ser el primer hotel en Colombia donde su temática es la producción de la panela 	<p>capacitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en educación ambiental. • Desconocimiento de la historia y proceso de la caña de azúcar.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • El hotel está ubicado en una zona de amortiguamiento del PCC (Paisaje Cultural Cafetero). • Incremento en la afluencia de turistas a Risaralda • Ser una empresa nueva en el sector hotelero. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hotel por estar inmerso dentro del PCC, se puede hacer una campaña publicitaria por sitios web para atraer turistas extranjeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede hacer un convenio con la alcaldía del municipio de Balboa, para que la zona este vinculada en la mejora de la vía que conduce a la vereda La Aurora.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de promoción local • Competencia de hoteles temáticos donde empresas como Decamerón ofrecen el “Todo incluido”. • Desconocimiento del territorio por parte de los turistas. • Incremento de hoteles en la región. • Situaciones climáticas. • Perdida de la identidad cultural. • Desastres naturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Se promueve y se coordina programas de educación ambiental con instituciones locales. • Se utilizarán tecnologías y técnicas que disminuyan costos. • Se crea una propuesta de marketing 3.0 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer parámetros de sostenibilidad para disminuir los impactos. • Crear alianzas estratégicas con personas que conozcan el mercado hotelero. • Se Incentiva a la localidad para un buen uso y aprovechamiento de sus tierras para la agricultura responsable.

Fuente: Autores del trabajo

Analizando el DOFA, se determinan las estrategias que la empresa debe de tener en cuenta para no generar conflictos ambientales ni socioculturales, de las cuales se hacen programas de educación ambiental en los colegios, comunidad y a los empleados, estos programas se realizan para la concientización sobre el cuidado del medio ambiente y especies en peligro. Se tendrá el apoyo de gremios de turismo y medio ambiente para reforzar la empresa y que el hotel se convierta en un destino turístico sostenible en el departamento de Risaralda.

4.4.2.2 Definición de objetivos organizacionales (corto, mediano y largo plazo)

Objetivo a corto plazo:

- Brindar calidad y buen servicio.
- Contribuir al bienestar de la comunidad.
- Fidelizar un 50% de clientes
- Capacitación de los empleados.

Objetivo a mediano plazo:

- Motivación al personal de trabajo
- Evaluación del servicio al cliente

Objetivo a largo plazo:

- Garantizar la sostenibilidad del negocio.
- Mejorar ingresos del negocio.

4.4.2.3 Misión

El Hotel Saccharum brinda una experiencia única de la historia de la producción de la panela que permite satisfacer las necesidades del cliente mediante los servicios de alojamiento, alimentación y guianza a través de un servicio de calidad

con parámetros de sostenibilidad, contando con un personal calificado y motivado para el rendimiento y desempeño de la empresa.

4.4.2.4 Visión

“En diez años ser el mejor hotel rural del departamento de Risaralda, altamente ligado al turismo cultural y sostenible, comprometido con la satisfacción del cliente basado en la innovación y eco-tecnologías, teniendo un personal de trabajo capacitado e idóneo, generando rendimiento financiero y desempeño en la empresa”

4.4.2.5 Cuadro de mando integrado

En la siguiente tabla se observa los objetivos a corto, mediano y largo plazo que se manejará en la empresa, se da como perspectivas financiera, de procesos y capacidad de aprendizaje, a los objetivos se le da un porcentaje de lo que se espera alcanzar anual, semestral o mensualmente hasta un porcentaje que podría ser un déficit para la empresa. El gerente debe de estar al tanto de los objetivos propuestos y que se estén logrando.

Tabla 13. Cuadro de mando integrado

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Unidad de medida	Objetivo	Frecuencia de Medición	Óptimo	Tolerable	Deficiente	Resultado	Responsable
Financiero	Garantizar la sostenibilidad del negocio.	Incremento del capital	Porcentaje	30%	Anual	30%	20%	15%		Gerente
Financiero	Mejorar los ingresos del negocio	Aumento de ventas	Porcentaje	20%	Anual	20%	15%	10%		Gerente
Procesos	Evaluación del servicio al cliente	Encuestas	Porcentaje	90%	Mensual	90%	80%	70%		Gerente
Procesos	Fidelizar al cliente	Registros	Porcentaje	60%	Mensual	60%	45%	40%		Gerente
Procesos	Calidad y buen servicio	Quejas y reclamos	Porcentaje	5%	Mensual	5%	7%	10%		Gerente
Capacidad de aprendizaje	Motivación al personal de trabajo	Satisfacción laboral	Porcentaje	95%	Semestral	90%	85%	80%		Gerente
Capacidad de aprendizaje	Medición del aprendizaje de los empleados	Evaluación al personal	Porcentaje	100%	Semestral	100%	90%	80%		Gerente

Fuente: Autores del trabajo

4.4.2.6 Valores corporativos

El Hotel Saccharum establecerá unos valores corporativos:

Respeto: Fomentamos de manera educativa el respeto por el medio ambiente, la comunidad, los clientes y la organización, es uno de los valores fundamentales dentro de la misma

Lealtad: Nuestros colaboradores trabajan en equipo, se demuestra compromiso y respeto a los valores de la organización, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.

Amor por el trabajo: Somos apasionados por la labor que se realiza en pro del desarrollo de la comunidad del Municipio de Balboa y sentir amor por el trabajo cumplido.

Honestidad: Nos destacamos por ser una organización honesta en el trabajo, la cual busca siempre la transparencia y coherencia en los procesos para alcanzar los objetivos planteados.

Responsabilidad: Seremos responsables en el desarrollo de las actividades. Nos comprometemos con los visitantes a ofrecerles unos servicios bajo los parámetros de la calidad, teniendo en cuenta el cuidado de los recursos naturales y culturales del entorno para así lograr una sostenibilidad.

Eficiencia: Damos uso eficiente de los recursos naturales y culturales con los que contamos, aprovechamos las herramientas existentes para la mejora de estos mismos, para así cumplir nuestros objetivos y metas trazadas.

Liderazgo: Somos personas comprometidas por el desarrollo social, cambiar positivamente el pensamiento de algunos de los habitantes de esta zona y generar así un trabajo de equipo que produce resultados exitosos.

Compromiso: Estamos comprometidos en satisfacer las expectativas de nuestros clientes con buena actitud, agilidad y anticipándonos a sus necesidades; siempre brindándoles los mejores servicios para la satisfacción del cliente.

4.4.2.7 Políticas empresariales

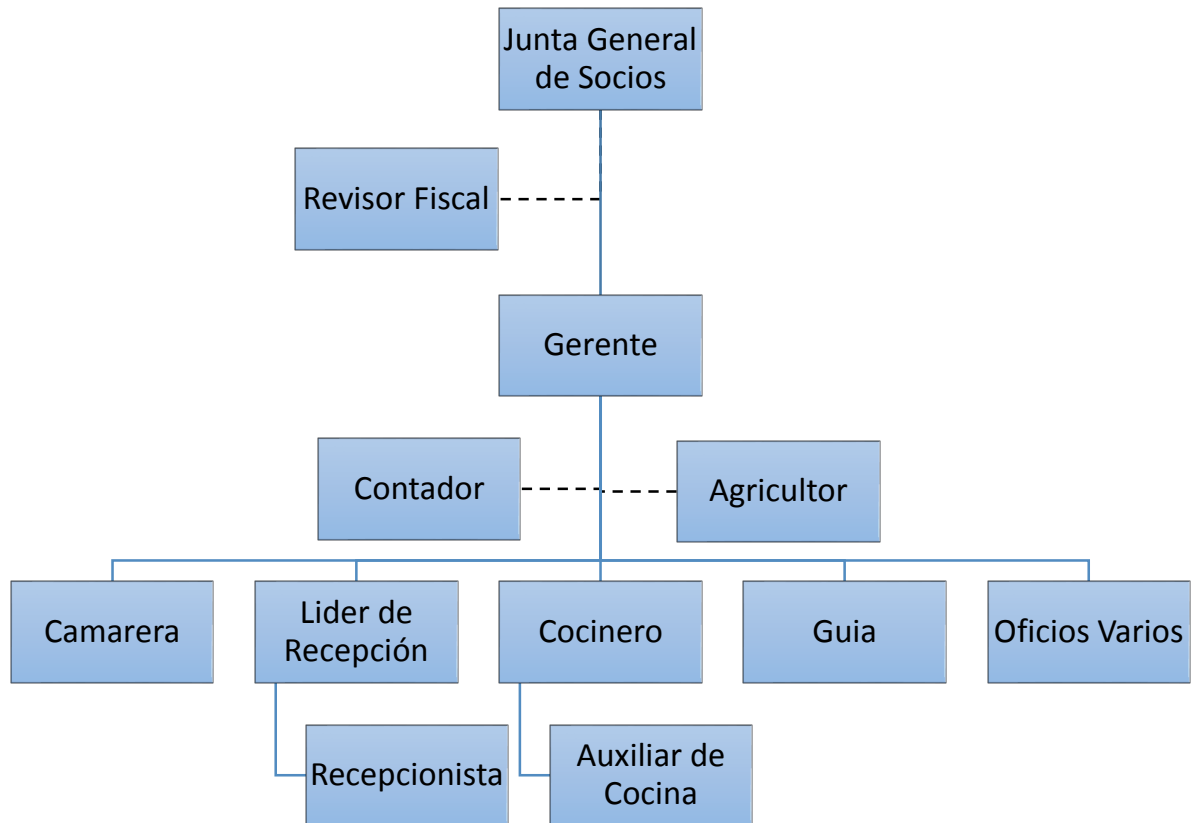
Las políticas del Hotel Saccharum son las siguientes:

- Diariamente el equipo de trabajo debe ir con el uniforme adecuado de la empresa.
- No se admite relaciones sentimentales entre los trabajadores
- Los trabajadores deben de cumplir con el horario establecido.
- Preservar el medio ambiente de manera sostenible salvaguardando las culturas y las tradiciones.
- No se permite el ingreso de mascotas.
- Todo niño menor de edad debe estar acompañado de un adulto responsable (donde demuestre su parentesco).
- Habrá sanciones para las personas que falten a la moral.
- No se permitirá discriminación racial, social, religiosa, etc.
- Semanalmente se les pagará a los proveedores.
- El gerente es el encargado de pagar a los proveedores y empleados.
- Mensualmente el contador debe de hacer un reporte de gastos y pérdidas de la empresa.
- Quincenalmente se les pagará la nómina a los empleados.

4.4.2 Manual de estructura

En la siguiente gráfica se indica los cargos del hotel de mayor a menor rango y su respectivo pago.

Gráfica 18. Manual de Estructura



Nivel	Cargo	N° Personas	Escala Salarial	Total
Directivo	Gerente	1	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Operativo	Camarera	1	\$ 689.454	\$ 689.454
Ejecutivo	Recepcion	3	\$ 800.000	\$ 2.400.00
Operativo	Auxiliar de cocina	2	\$ 750.000	\$ 1.500.000
Operativo	Guia	1	\$ 689.454	\$ 689.454
Operativo	Oficios Varios	1	\$ 689.454	\$ 689.454
TOTAL:		9	\$ 6.618362	\$ 8.968.362

Fuente: Autores del trabajo

4.4.3 Manual de funciones

Tabla 14. Manual de Funciones

Manual de funciones Hotel Saccharum	
Cargo: Gerente	
Nivel: Alto	
Departamento: Administrativo	
Jefe inmediato: Junta General de Socios	
Personal a Cargo: Camarera, recepción, oficios varios, auxiliar de cocina, guía, agricultor.	
Propósito: El gerente del Hotel Saccharum, estará pendiente de las políticas operativa, administrativas y de calidad en base a los parámetros del sistema de gestión ambiental.	
Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.	
Funciones	Periodicidad
Observar los criterios de compra sostenible	Semanal
Dirigir, coordinar, supervisar y dictar normas para el eficiente desarrollo de las actividades de la Entidad en cumplimiento de las políticas adoptadas	Trimestral
Dirigir y evaluar a los empleados del hotel.	Diario
Supervisar las actividades realizadas por las demás dependencias de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales	Mensual

Lista de chequeos para las habitaciones	Diario
Pagar nomina	Quincenal
Preparar y desarrollar estrategias de mercadeo que permitan fortalecer la imagen del hotel	Semestral
Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.	Bimestral
Observar y analizar el comportamiento del consumidor.	Diario
Administrará las redes sociales	Diario
Debe tener en cuenta los parámetros sostenibles de la empresa	Bimestral
Elaborar y llevar a cabo experimentos de marketing.	Cuando sea necesario
Esta encargado de las comunicación y ventas del hotel	Diario
Seleccionar el personal	Cuando sea necesario
Desarrollar programas de capacitaciones para los empleados	Trimestral
Realizar el pago a los empleados y a los proveedores	Quincenal
Conocimientos específicos	
Nivel académico requerido:	
Profesional o tecnólogo en administración de turismo sostenible	
Experiencias:	
Mínimo 2 años en el sector turístico hotelero.	
Habilidades requeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo 	

- Conocimiento en el sector hotelero
- Capacidad para tomar decisiones
- Habilidad para saber comunicarse
- Conocimiento de la producción de la panela
- Conocimiento de idiomas, mínimo inglés

Procesos en los que interviene:

- Representación legal, controlar, dirigir todas las actividades de capacitación en el hotel.

Relaciones internas:

- Oficios varios, camarería, recepción, guía, agricultor, auxiliar de cocina, agricultor.

Relaciones externas:

- Proveedores, bancos, Alcaldía municipal de Balboa, parques nacionales, gerentes del sector turístico, universidades

Fuente: Autores del trabajo

Manual de funciones Hotel Saccharum

Cargo: Recepcionista

Nivel: Medio

Departamento: Recepción

Jefe inmediato: Líder de recepción

Personal a Cargo: Ninguno

Propósito:

La recepcionista del Hotel Saccharum es la persona encargada del servicio al cliente, y el registro de las reservas de los huéspedes.

Funciones	Periodicidad
Inspeccionar , verificar y cobrar los servicios consumidos por los huéspedes	Diario
Cierre de caja	Diario
Tramitar las reservas con el fin de obtener el mayor índice de ocupación, satisfaciendo las necesidades de los huéspedes.	Diario
Se encarga de registrar los ingresos y las salidas del huésped (check in, checkout)	Diario
Tener una buena relación con las áreas del hotel	Diario

Conocimientos específicos

Nivel académico requerido:

Técnico superior en gestión de alojamiento turístico, técnico en atención al cliente.

Experiencias:

Un año de experiencia en el sector hotelero.

Habilidades requeridas:

- Servicio al cliente.
- Saber contestar adecuadamente las llamadas
- Manejar correctamente el Excel para la reservas

- Debe tener la capacidad de hablar bien el inglés.
- Tranquilo y organizado cuando se trabaja bajo presión
- Expresarse y comunicarse correctamente con los clientes.

Procesos en los que interviene:

- Registro de las reservas check in, checkout, las facturas.

Relaciones internas:

- Alojamiento, oficios varios, alimentos y bebidas, guías y gerente

Relaciones externas:

- clientes.

Fuente: Autores del trabajo

Manual de funciones Hotel Saccharum

Cargo: Camarera

Nivel : Bajo

Departamento: Alojamiento

Jefe inmediato: gerente

Personal a Cargo: Ninguno

Propósito:

Es la persona encargada de mantener las habitaciones limpias y ordenadas.

Funciones	Periodicidad
Mantener en perfecto estado de limpieza y orden las habitaciones.	Diario
Cuidar el material y equipamiento de la limpieza	Diario

Estar atenta a las necesidades de los huéspedes	Cuando sea necesario
Que las habitaciones se encuentre equipadas	Diario
Conocimientos específicos	
Nivel académico requerido	
Bachiller	
Experiencias:	
Mínimo 6 meses de experiencia de ser camarera	
Habilidades requeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • La camarera debe tener una buena condición físicas para poder permanecer la jornada laboral de pie. • Debe ser ordenada y observadora • Habilidad en el manejo de herramientas en su área de competencia. 	
Procesos en los que interviene:	
<ul style="list-style-type: none"> • La limpieza de las habitaciones, inventario, lencería. 	
Relaciones internas:	
Oficios varios ,repcionista, gerente, guía , agricultor , alimentos y bebidas	
Relaciones externas:	
Clientes.	

Fuente: Autores del trabajo

Manual de funciones Hotel Saccharum
Cargo: Auxiliar de cocina

<p>Nivel : Medio</p> <p>Departamento: Alimento y Bebidas</p> <p>Jefe inmediato: Gerente</p> <p>Personal a Cargo: Ninguno</p> <p>Propósito:</p> <p>Es la persona encargada para la preparación de los alimentos, debe mantener la cocina y todos los utensilios limpios y en su puesto.</p>	
Funciones	Periodicidad
Ayudar a descargar los alimentos y guardarlos	Cuando sea necesario
Mantener la cocina limpia	Diario
Disponer adecuadamente las herramientas, utensilios y materiales de trabajo, debe tener preparado el miche en place.	Diario
Ayudar a preparar los alimentos	Diario
Conocimientos específicos	
<p>Nivel académico requerido:</p> <p>Técnico en cocina o gastronomía</p> <p>Experiencias:</p> <p>Mínimo 6 meses.</p> <p>Habilidades requeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para trabajar en equipo • Trabajar rápido y con eficiencia • Una buena actitud y aptitud 	

- Resistencia para estar de pie por mucho rato.
- Manipulación de alimentos y bebidas

Procesos en los que interviene:

Comandas, recibir la materia prima, preparación de alimentos

Relaciones internas:

Recepción, oficios varios, alojamiento, gerente, guía y agricultor

Relaciones externas:

Cliente.

Fuente: Autores del trabajo

Manual de funciones Hotel Saccharum

Cargo: Guía

Nivel: Medio

Departamento: Procedimiento de la panela

Jefe inmediato: Gerente

Personal a Cargo: Ninguno

Propósito: El guía será la persona encargada de mostrar todo el procedimiento de la panela y su historia.

Funciones	Periodicidad
Brindar la información necesaria sobre las estaciones en el recorrido y explicar el atractivo al turista.	Diario
Es la persona encargada de recibir a los turistas	Diario

nacionales e internacionales	
Ayudar al turista en todo lo que sea posible.	Diario
Tener el material listo para el recorrido	Cuando sea necesario
Contar con información básica o detalles de los turistas que debe atender.	Diario
Conocimientos específicos	
Nivel académico requerido:	
Técnico en turismo que conozca la producción de la panela	
Experiencias:	
Mínimo un año de experiencia en sector turístico	
Habilidades requeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para comunicarse, orientar e informar • Colocar actividades para animar el grupo • Habilidad para la conducción de grupos • Conocimientos sobre el patrimonio cultural • Dominio del idioma inglés 	
Procesos en los que interviene:	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibimiento de los turistas, recorrido por el atractivo. 	
Relaciones internas:	
Recepción, gerente, alimentos y bebidas, agricultor, alojamiento, oficios varios.	

Relaciones externas:

Cliente.

Fuente: Autores del trabajo

Manual de funciones Hotel Saccharum

Cargo: Oficios varios

Nivel: Bajo

Departamento: Mantenimiento

Jefe inmediato: Gerente

Personal a Cargo: Ninguno

Propósito:

Mantener las instalaciones del hotel en perfecto estado

Funciones	Periodicidad
Responsable del orden y del aseo de las instalaciones	Diario
Mantener aseados los baños,sillas,mesas,oficinas etc.	Diario
Hacer cargo del mantenimiento de las instalaciones	Bimestral

Conocimientos específicos

Nivel académico requerido:

Bachiller

Experiencias:

Mínimo 6 meses

Habilidades requeridas:

- Habilidad para desempeñarse en las instalaciones del hotel

Procesos en los que interviene:

- Las instalaciones del hotel que se encuentre en buen estado

Relaciones internas:

- Alojamiento, recepcionista, alimentos y bebidas, gerente, guía y agricultor

Relaciones externas:

- Ninguno

Fuente: Autores del trabajo

Manual de funciones Hotel Saccharum

Cargo: Agricultor

Nivel: bajo

Departamento: Procedimiento de la panela

Jefe inmediato: Gerente

Personal a Cargo: Ninguno

Propósito:

El agricultor del hotel Saccharum es la persona encargada de sembrar la caña de azúcar, supervisando que todo se encuentre en buen estado.

Funciones	Periodicidad
Se encarga de aplicar los pesticidas, los herbicidas, y los fertilizantes a las cosechas	Trimestral
Mostrar el proceso de la producción de la panela	Cada vez que haya recorridos
Sembrar la caña.	Bimestral
Controles de calidad	Diario

Conocimientos específicos	
Nivel académico requerido:	
Básico	
Experiencias:	
Mínimo 2 años de experiencia	
Habilidades requeridas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento de la siembra de la caña • Debe tener una buena actitud y aptitud • Conocimiento del terreno • Habilidad para saber comunicarse 	
Procesos en los que interviene:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosecha, plantación, riego, cortar la caña 	
Relaciones internas:	
Gerente, guías ,recepción ,alimentos y bebidas, alojamiento	
Relaciones externas:	
Ninguno	

Fuente: Autores del trabajo

4.5 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

PROPUESTA SISTEMA GESTION AMBIENTAL PARA (HOTEL SACCHARUM)

4.5.1 Introducción

En el siguiente texto, se propone un sistema de gestión ambiental para el manejo de los recursos naturales, económicos y socioculturales que la empresa debe de implementar.

En primer lugar se crea una matriz de impactos y aspectos ambientales para las actividades con unas acciones de mejora para mitigar el impacto.

En segundo lugar, se hace una propuesta basada en la “Norma Técnica Sectorial 002, Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH), Requisitos de Sostenibilidad” para implementarlas en el Hotel Saccharum donde se crea unas actividades con acciones preventivas y su respectivo procedimiento de mejora continua; a su vez se hace unos criterios de compra, una matriz de actividades para dar información y capacitación a los empleados. Además se realiza un código de conducta para proveedores, colaboradores y turistas; y por último se da solución a los requisitos socioculturales y económicos.

4.5.2 Objetivo del SGA:

Proponer un Sistema de Gestión Ambiental para garantizar un manejo adecuado de los recursos ambientales, económicos y socio-culturales en el Hotel Temático Saccharum garantizando la sostenibilidad integral del mismo y una buena **prestación de servicio.**

4.5.3 Alcance:

Incluir todo el sistema de gestión ambiental para los proveedores, empleados y visitantes.

4.5.4 Términos o definiciones:

Para los propósitos de esta norma, son aplicables las siguientes definiciones:

-Capacitación. Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del EAH.

- Ciclo de vida. Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema-producto desde la adquisición de materias primas o de su generación, a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

[NTC-ISO 14040:2003]

-Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

-Comunidad local. Conjunto de personas organizadas y capacitadas, reconocido como tal, que ejecuta actividades turísticas hacia la sostenibilidad en un destino turístico determinado.

-Contrato de hospedaje. Contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 d.

[Ley 300 de 1996, Congreso de la República de Colombia].

-Cultura. Conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social y que más allá de las artes y de las letras engloba los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias.

[Conferencia Mundial de México sobre las Políticas Culturales (1982), Manual de procedimientos para entrenadores en turismo sustentable, asociación de Estados del Caribe AEC, 2002].

-Desarrollo sostenible:

- 1) Aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales

renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.

[Ley 99 de 1993, Congreso de la República de Colombia]

2) En el caso del patrimonio cultural, el desarrollo sostenible implica la conservación de sus valores extrínsecos e intrínsecos, en estrecha relación con la población donde surgió, se ha enriquecido y ha permanecido.

-Desarrollo sostenible del turismo. Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

- 1) Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

NOTA 1 El turismo sostenible reporta también un grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los hace más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomenta en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

NOTA 2 Adaptada de la Organización Mundial del Turismo – definición conceptual de la OMT, 2004.

-Destino turístico. Unidad de planificación y gestión del territorio que como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local.

-Especie nativa. Especie que se encuentra dentro de su área de distribución natural original.

NOTA Adaptada del Glosario de Términos sobre Biodiversidad, 2002 Instituto Alexander Von Humboldt.

-Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH). Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

[Ley 300 de 1996, Congreso de la República de Colombia]

- **Huésped.** Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

[Ley 300 de 1996, Congreso de la República de Colombia].

- **Impacto ambiental.** Cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios de un EAH.

NOTA Adaptada de NTC-ISO 14001, 2004.

4.5.5 Matriz de impactos y aspectos ambientales

Tabla 15. Matriz de impactos y aspectos ambientales

Áreas funcionales	Actividades	Aspectos	A	S-C	E	Impactos	(+)	(-)	Acciones de mejora
Alojamiento	Aseo de las habitaciones	Uso del papel	X			Tala de arboles		X	Crear una política ambiental tanto para los huéspedes como para los empleados para que haya un uso adecuado del papel
		Manejo del agua	X			Contaminación del agua.		X	El agua de la lluvia se utilizará para el aseo, y concientizar al usuario y empleados al buen manejo del agua. Y utilizar productos de aseo biodegradables.
		Manejo de la energía	X			Calentamiento global, contaminación atmosférica, lluvia ácida, contaminación radiactiva o vertidos de hidrocarburos		X	Implementar bombillos ahorradores, habrá espacios con iluminación natural y un panel solar. Por tal razón el hotel no tendrá aire acondicionado

Recepción	Realizar labores de oficina rutinarias de acuerdo a las funciones de los procesos (Recepción)	Uso de la papelería	X			Tala de arboles	X	Utilización de papelería biodegradable y utilizar papel reciclable
		Manejo de las facturas				Tala de arboles	X	Si el cliente lo desea su factura se puede enviar por correo.
	Protección al menor	Prevención contra la explotación sexual		X		Generar menos abusos contra el menor	X	Estar pendiente que cuando llegue un cliente con un menor de edad, pedir los documentos necesarios que exige la normal 679
Actividades	Aspectos	A	S-C	E	Impactos	(+)	(-)	Acciones de mejora
Mantenimiento de las áreas del hotel	Manejo del agua	X			Contaminación del agua.		X	El agua de la lluvia se utilizará para el aseo, y concientizar al usuario y empleados al buen manejo del agua. Y utilizar productos de aseo biodegradables que el encargado este pendiente que no haya fuga de agua
	Manejo de la energía	X			Calentamiento global, contaminación atmosférica, lluvia ácida, contaminación radiactiva o vertidos de hidrocarburos		X	Implementar bombillos ahorradores, habrá espacios con iluminación natural y un panel solar. Por tal razón el hotel no tendrá aire acondicionado. La persona encargada debe estar revisando constantemente que los circuitos eléctricos.
Actividades	Aspectos	A	S-C	E	Impactos	(+)	(-)	Acciones de mejora

Proceso de la panela	Capacidad de carga	X	X		Erosión y basuras		X	El guía deberá hacer una charla introductoria al visitante donde le explicará la importancia de no botar basuras en El suelo y que a medida que vayan caminando encontraran botes de basura. Se hará un estudio para mirar la capacidad de carga para no causar un deterioro en el sendero.
	Manejo de los recursos naturales	X	X	X	Manejo inadecuado de la caña de azúcar y contaminación al momento de hacer la producción (desechos)		X	Se utilizará productos biodegradables para hacer la respectiva higiene - El bagazo se utilizará como abono.
	Manejo de los recursos culturales		X	X	Salv guarda, respeto y promoción de patrimonio cultural	X		Protección del patrimonio cultural
Actividades	Aspectos	A	S- C	E	Impactos	(+)	(-)	Acciones de mejora
Contratación de personal	Igualdad de genero		X		No se discriminará a los empleados	X		Charlas educativas frente al compañerismo e igualdad y derechos humanos
	Tener en cuenta personas de las zona para vinculación laboral		X		Ayudará a generar más empleo y economía al municipio de la Virginia.	X		Se capacitará a la comunidad interesada en laborar en la empresa, el pago será justo con todas las prestaciones sociales
	Capacitación		X	X	Control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados	X		Se diseñan programas de Inducción- Reinducción y Orientación para el desarrollo humano y generar sentido de pertenencia a los integrantes de la organización sobre el valor que genera la conservación y cuidado de la naturaleza.

					directamente o indirectamente con el trabajo.			
Actividades	Aspectos	A	S-C	E	Impactos	(+)	(-)	Acciones de mejora
Realizar el pedido de los alimentos	Manejo de material impreso	X			Basura y tala de arboles		X	Control en el manejo del papel para su total aprovechamiento
	Manejo de energía	X			Calentamiento global, contaminación atmosférica, lluvia ácida, contaminación radiactiva o vertidos de hidrocarburos		X	
Recibir el pedido de los alimentos	Manejo de alimentos	X				X		
Inventario de los alimentos	Manejo de material impreso	X			Basura y tala de arboles		X	Control del manejo de alimentos para su total aprovechamiento teniendo en cuenta su vida útil.
Realizar el aseo general	Manejo del agua	X			Contaminación del agua		X	Motivar en los empleados para el buen uso del agua a través de capacitaciones y controlar el manejo de este
	Manejo de productos químicos	X			Uso de productos biodegradables	X		
Ubicar mesas y sillas	Manejo de muebles				Deterioro de los muebles por el traslado constante		X	
Preparar los platos a	Manejo de agua	X			Contaminación del agua		X	Control en el manejo del agua

ofrecer	Manejo de los alimentos	X			Uso inadecuado de la materia prima para la producción de alimentos.		X	A través de los inventarios de los alimentos se evidenciará la vida útil de ciertos vegetales y frutas para así comprar estos alimentos en cierto tiempo
Apoyo a las comunidades locales	Manejo de personal local		X		Generación de empleo a las comunidades locales para el apoyo en su economía		X	

Fuente: Autores del trabajo

4.5.6 PROPUESTA BASADA EN LOS REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

Los requisitos de sostenibilidad que se implementarán en el Hotel Temático Saccharum, son tomados de la Norma Técnica Sectorial Colombiana 002 (Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad).

Los **“Requisitos generales de sostenibilidad”**, **“Requisitos específicos de tipo ambiental”**, **“Requisitos específicos de tipo Socio-Cultural”** y **Requisitos específicos de tipo Económico”**. Son necesarios para la empresa en cuanto a las “áreas naturales” y la “protección de flora y fauna” porque se requiere de una investigación de los lugares turísticos cercanos y también los recursos naturales existentes en la zona, con el fin de incentivar la protección e identificación de la fauna y flora para su cuidado. Dar a conocer a los clientes a través de charlas y placas de las especies vegetales en el hotel, y a su vez, capacitar a los empleados a su identificación y manejo de los mismos. A continuación se mostrará los artículos correspondientes:

Requisitos legales

La empresa implementará y mantendrá una matriz que se dé cumplimiento a las normas establecidas por Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Tabla 16. Requisitos legales

Ley/Decreto/Po lítica	Descripción	Responsable	Actualización
Ley 300 de 1996	Ley General de Turismo	Gerente	Semestral
Ley 1336 de 2009.	Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes	Gerente	Semestral
Ley 40 de 1990.	Por la cual se dictan normas para la protección y desarrollo de la producción de la panela y se establece la cuota de fomento panelero.	Gerente	Semestral
Ley 731 de 2002.	Por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales	Gerente	Semestral

Fuente: Autores del trabajo

Y a todas las leyes, decretos y resoluciones que tengan relación con la hotelería.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO AMBIENTAL

El hotel está comprometido a garantizar el buen uso del agua, energía y residuos sólidos, donde se llevarán registros de las facturas y del consumo; se implementarán eco-tecnologías como panel solar, purificador de agua o filtro,

refrigeradores sin escarchas para minimizar problemas ambientales. A su vez, se capacitará al personal para el manejo de residuos sólidos, uso de energía y agua con el fin de generar conciencia al cuidado del medio ambiente.

Se colocarán contenedores en sitios estratégicos que se llenarán con agua de lluvia para ser utilizados en el aseo, los tanques de los baños y en la lavadora.

En cuanto al manejo de la contaminación atmosférica se cumplirá con el Decreto 948 de 1995, en la auditiva teniendo en cuenta la Resolución 627 de 2006“Por la cual se establece la norma Nacional de emisión de ruido y ruido ambiental” expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, además del Acuerdo 79 de 2003 o Código de Policía en su capítulo 6.¹⁴; Y visual donde se implementará letreros y avisos para guiar al turista y se cumplirá con lo expuesto en la Resolución 931 de 2008.

En la decoración del hotel, habrá materos con plantas nativas de Risaralda como: Helianthusannuus (Girasol) y Orchidaceae (Orquídea), se sembrará varios tipos de plantas para la protección y preservación del hábitat de la flora y fauna en el municipio de Balboa. El hotel está comprometido legalmente para el cuidado de especies en vía de extinción como las especies vegetales: Punta de Lanza, Bromelia, Heliconia, Guayacán, Helecho Arbóreo y Guadua.

Entre los mamíferos de la zona están: el armadillo, oso hormiguero, oso perezoso o perico y tigrillo. Por tanto, el hotel controlará los procesos y actividades turísticas desarrolladas para salvaguardar la biodiversidad de estas especies amenazadas.

4.5.7.1 CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES, COLABORADORES Y TURISTAS

Para proveedores:

- Trate con respeto y amabilidad a los empleados del hotel.

¹⁴<http://gestionambiental.iimdo.com/las-tres-r/contaminacion-auditiva/>

- Los proveedores de la empresa se seleccionaran teniendo en cuenta su servicio y su respuesta ante los pedidos.
- Entregar los productos en buen estado y al personal encargado.
- El proveedor deberá implementar buenas prácticas ambientales.
- Su comunicación debe ser exclusivamente con los empleados del hotel o del personal encargado.
- Los proveedores solo llevaran los productos antes de las 12:00 am, esto con el fin de no perturbar al huésped.
- Tener una buena respuesta ante las inconformidades del hotel con respecto a sus productos.
- Solo el gerente podrá pagar el pedido.
- Deberá informar con anticipación los problemas que tiene para no entregar el pedido, en caso de que no cumpla con este requisito, se cambiará de proveedor.
- No debe recibir dinero por parte de los huéspedes a cambio de algún favor.
- Adicionalmente, deberán comunicar de forma responsable cualquier indicio de procesos y actuaciones que contravengan o perjudiquen a la empresa.
- Informar al gerente del hotel acerca de los procesos y actuaciones que conlleven al uso eficiente de los recursos para su aprovechamiento y a su vez tener un producto responsable con el medio ambiente.

Para colaboradores:

- El colaborador debe de abstenerse de dar información a los turistas de sitios donde practiquen explotación sexual a menores de edad y venta de alucinógenos.
- Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes al hotel, con fines de explotación o de abuso sexual.

- En todo evento interno o externo de la empresa, el funcionario que esté representando al mismo, deberá acatar normas de presentación y buena conducta.
- Deberá abstenerse de dar información personal de huéspedes o proyectos empresariales a terceros.
- No debe recibir dinero por parte de los huéspedes a cambio de algún favor
- Deberá abstenerse de hacer comentarios en zonas públicas que pongan en peligro la información privada del hotel.
- Brindar un buen trato a todos los huéspedes, bien sea por llamadas, solicitudes o reclamos.
- Apagar las luces de las áreas no utilizadas o requeridas.
- Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.
- Respetar los horarios de trabajo.
- Deben contribuir con las actividades propuestas por la empresa y orientadas a la mejora de las condiciones medioambientales o socioculturales.

Para turistas:

- Al comprar artesanías, prefiera artesanías locales y productos elaborados en el lugar, para así mejorar la economía local.
- Trate con respeto y amabilidad a los habitantes y prestadores de servicios.
- No compre productos que evidentemente se aprecien falsificados, o que estén prohibidos por las normatividades nacionales o internacionales.
- Compre productos que preferiblemente no contenga plantas o animales en peligro de extinción.
- Reduzca su consumo de agua y energía en el establecimiento de alojamiento.
- No apoye la explotación a niños, niñas y adolescentes

- Respete y proteja todo aquello que hace de un destino un lugar único y diferente: desde su historia, su arquitectura y sus valores culturales, naturales y propios como: religión, música, arte, cocina, entre otros.
- Lleve su propia botella de agua para rellenar.
- Evite comprar productos con envoltorios, envases innecesarios y no acepte bolsas plásticas al momento de hacer compras y más si es un producto que se puede llevar en la mano.
- Respete la flora y fauna
- No recoja flores o recolecte semillas locales.
- Apague las luces cuando salga de las habitaciones.
- Procure regresar la basura generada en su recorrido (incluso los residuos orgánicos), de lo contrario podría alterar la dieta alimenticia de la fauna silvestre nativa, ensuciar el paisaje y afectar al resto de los visitantes.

4.5.7.2 Mejora continua:

La empresa plantea una matriz que implementa acciones y estrategias que van encaminadas al mantenimiento y mejora, en cuanto a la sostenibilidad del hotel, a través de acciones preventivas y mejora continua para cada una de las actividades que se realizan mediante la siguiente tabla:

Tabla 17. Mejora continua por actividad

Actividades	Acciones preventivas	Mejora continua
Aseo de las habitaciones	-La empresa que provee los bombillos, los recogerán para que le den un uso adecuado del mismo o que los artesanos hagan manualidades con ellos. -En el momento en que la persona encargada realice esta labor, debe de tener puesto tapabocas y guantes con el fin de que el empleado no tenga problemas de salud. -Instalar suelos antideslizantes.	-Para el uso de papel se establece una política ambiental tanto para los huéspedes como para los empleados para que haya un uso adecuado del mismo. -En el manejo del agua se utilizará para el aseo agua de lluvia y productos de aseo biodegradables, y a vez, se concientiza al usuario y empleados al buen uso de

		<p>este recurso.</p> <p>-En el manejo de energía la empresa implementará bombillos ahorradores, habrá espacios con iluminación natural y un panel solar. Por tal razón el hotel no tendrá aire acondicionado.</p>
<p>Realizar labores de oficina rutinarias de acuerdo a las funciones de los procesos (Recepción).</p>	<p>-Controlar el uso del papel a través de un inventario y observar la caneca de la basura de la recepción para medir la efectividad en su manejo.</p> <p>-Realizar pausas activas durante la jornada laboral, prestar atención al orden y la limpieza para que no hayan obstáculos en la zona por donde se pasa.</p> <p>-Colocar ventanas especiales que no permitan que el ruido llegue a los trabajadores.</p> <p>-En las jornadas laborales excesivas se compensará con descanso al empleado.</p>	<p>-Utilización de papelería biodegradable y utilizar papel reciclable.</p> <p>- Si el cliente lo desea su factura se puede enviar por correo.</p>
<p>Protección al menor</p>	<p>-Exigir los documentos notariales que certifiquen que el menor de edad tiene algún parentesco con el adulto que lo acompaña.</p>	<p>Para la prevención contra la explotación sexual el personal del hotel estará pendiente que cuando llegue un cliente con un menor de edad, pedir los documentos necesarios que exige la normal 679.</p>


<p>Mantenimiento de las áreas del hotel</p>	<p>-Revisión semanal de equipos, herramientas y cables para el mantenimiento de los mismos.</p>	<p>-Para el manejo de agua se utilizará para el aseo agua de la lluvia y concientizar al usuario y empleados al buen manejo del agua. Y utilizar productos de aseo biodegradables que el encargado este pendiente que no haya fuga de agua - Para el manejo de energía, implementar bombillos ahorradores, habrá espacios con iluminación natural y un panel solar. Por tal razón el hotel no tendrá aire acondicionado. La persona encargada debe estar revisando constantemente que los circuitos eléctricos.</p>
<p>Proceso de la panela</p>	<p>-Mantenimiento mensual del sendero y de los equipos que se utilizan para este proceso. --Prestar atención al orden y la limpieza para que no hayan obstáculos en la zona por donde se pasa. -Las personas que están a cargo deben de tener puesto guantes gruesos, tapa bocas, botas pantaneras y auriculares anti-ruido.</p>	<p>-El guía deberá hacer una charla introductoria al visitante donde le explicará la importancia de no botar basuras en el suelo y que a medida que vayan caminando encontraran botes de basura. Se hará un estudio para mirar la capacidad de carga para no causar un deterioro en el sendero. -En el manejo de los recursos naturales se utilizará productos biodegradables para hacer la respectiva higiene y el bagazo se utilizará como abono. -En el manejo de los recursos culturales, la empresa se compromete a salvaguardar, respetar y dando promoción del patrimonio cultural.</p>

<p>Contratación personal de</p>	<p>Se hará un estudio de las hojas de vida de las personas interesadas en el empleo para identificar si lo que dice es verdad, esto con el fin de no tener problemas en el futuro y se hace antes de la entrevista.</p>	<p>-Charlas educativas frente al compañerismo e igualdad y derechos humanos para la igualdad de género. -Se capacitará a la comunidad interesada en laborar en la empresa, el pago será justo con todas las prestaciones sociales. - Se diseñan programas de Inducción- Reinducción y Orientación para el desarrollo humano y generar sentido de pertenencia a los integrantes de la organización sobre el valor que genera la conservación y cuidado de la naturaleza.</p>
<p>Realizar el pedido de los alimentos</p>	<p>El pedido debe de ser acorde a las necesidades del hotel. Mantenimiento cada seis meses y lavado semanal de la nevera y equipos.</p>	<p>Control en el manejo de material impreso para su total aprovechamiento.</p>
<p>Inventario de los alimentos</p>	<p>Registró diario de los alimentos que hay en el restaurante para determinar su estado.</p>	<p>-Control del manejo de alimentos para su total aprovechamiento teniendo en cuenta su vida útil. -Control en el manejo de material impreso</p>
<p>Realizar el aseo general</p>	<p>-Medición de productos de aseo biodegradables a través de listas de chequeo. -Capacitaciones al personal sobre el uso eficiente del agua y la energía. -Al realizar esta labor, la persona debe de tener puesto tapabocas y guantes con el fin de que el empleado no tenga problemas de salud. -Instalar suelos antideslizantes.</p>	<p>Motivar a los empleados para el buen uso del agua a través de capacitaciones y controlar el manejo de este.</p>

Preparar los platos a ofrecer	-Para el manejo de la materia prima la persona encargada debe de tener buenas prácticas de manipulación de alimentos. - Instalar suelos antideslizantes. -Mantener en orden y limpieza la zona para evitar posibles accidentes.	-Control en el manejo del agua -A través de los inventarios de los alimentos se evidenciará la vida útil de ciertos vegetales y frutas para así comprar estos alimentos en cierto tiempo.
Apoyo a las comunidades locales	Los empleos cumplan con los requisitos que interpone la empresa y con una formación académica y que no tenga problemas judiciales.	Generación de empleo a las comunidades locales para el apoyo en su economía.

Fuente: Autores del Trabajo

Procedimiento de mejora continua:

	TITULO PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	CODIGO: Mz
		VERSION: 001
		FECHA DE MODIFICACION

1. OBJETIVO:

Establecer permanentemente acciones de mejora continua al sistema de sostenibilidad del hotel, para contribuir al fortalecimiento del mismo y a una buena prestación del servicio.

2. ALCANCE:

Aplica a todo el sistema de sostenibilidad.

3. RESPONSABLE:

Gerente

4. DEFINICIONES:

Actividades: Actividades de aseo y mantenimiento que se realizan en el hotel.

Acciones preventivas: Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad potencial, o de algún aspecto que no satisfaga los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y afecte su eficacia.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

Programas de gestión para la sostenibilidad

Para el cumplimiento del Sistema de gestión para la sostenibilidad es necesario tener en cuenta la política de sostenibilidad que se muestran a continuación:

Monitoreo y seguimiento

El gerente estará encargado de revisar y monitorear el cumplimiento a todo el sistema de gestión ambiental cada seis meses.

4.5.7.3 Información y capacitación

Se crea una matriz de actividades para dar información y capacitación a los empleados, así contribuir al fortalecimiento del mismo y a una buena prestación del servicio.


Tabla 18. Información y capacitación

Actividad de capacitaciones	Responsable	Frecuencia	Meta
Socializar con el personal de la empresa la propuesta de sistema de gestión ambiental.	Gerente	Semestral	Que conozcan la propuesta se sistema de gestión ambiental
Capacitación en manejo de residuos solidos	Aguas y aguas	Semestral	Que el personal aprenda y ponga en práctica lo que se le enseñe en las capacitaciones.
Capacitación de las leyes, decretos y resoluciones que cumple el hotel.	Gerente	Semestral	El personal debe las leyes, decretos y resoluciones, para hacerlas cumplir.
Capacitación de manejo de agua y energía.	Aguas y aguas	Semestral	Ahorrar energía y agua.

Capacitación de los atractivos turísticos de la zona	Fomento al turismo	Semestral	Cuando el turista llegue al hotel y necesite alguna información de atractivos turísticos, el empleado debe de estar capacitado para brindar esa información.
--	--------------------	-----------	--

Fuente: Autores del trabajo

Procedimiento Sensibilización y Capacitación:

	TITULO PROCEDIMIENTO DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	CODIGO: Mz
		VERSION: 002
		FECHA DE MODIFICACION

5. OBJETIVO:

Establecer permanentemente capacitaciones al personal de la empresa, para contribuir al fortalecimiento del mismo y a una buena prestación del servicio.

6. ALCANCE:

Aplica a todo el sistema de sostenibilidad.

7. RESPONSABLE:

Gerente

8. DEFINICIONES:

Actividad: actividades que se aplican para las capacitaciones

Responsable: La persona que se va a contratar para dirigir la capacitación

Meta: lo que se espera para que el empleador crezca en su formación

4.5.7.4 Compras

Se establecen unos criterios de compra a proveedores, para minimizar el impacto sociocultural, económico y ambiental; así se evita el mal uso de productos:

Criterio de compras

- Los proveedores deben contar con sellos verdes, ser certificados y tener políticas de sostenibilidad.
- Los productos de aseo debe ser biodegradables
- Debe cumplir con los parámetros de sostenibilidad desde la elaboración de los productos
- Los proveedores cumplirán con el código de conducta establecido por la empresa.
- Las artesanías deben ser elaboradas con material reciclable y semillas (siempre y cuando no se encuentre en vía de extinción).
- Las artesanías deben ser realizadas por integrantes de la comunidad.
- Los artesanos por responsabilidad laboral deben conservar los elementos naturales y así mismo contribuir con el medio ambiente.
- Al momento de entregar los productos deben estar en buen estado.
- Que sean justos en la contratación de los empleados
- En caso de tener bombillos y pilas, el proveedor debe recoger este producto cuando ya se encuentre en mal estado o que no funcione para dar un uso eficiente.

Documentación

Se implementan matrices de requisitos legales, mejora continua e información y capacitación, para dar constancia de la documentación del sistema de gestión ambiental.

4.5.7.5 Política de sostenibilidad:

De acuerdo a los parámetros expuestos por las políticas de sostenibilidad que tendrá el hotel, habrá un control del agua, energía y manejo de los residuos sólidos, y a su vez, salvaguardando los recursos naturales y culturales:

El Hotel Saccharum reconoce su responsabilidad y compromiso por el entorno natural, cultural y por el desarrollo de la comunidad mediante los siguientes lineamientos:

- Mejoramiento continuo e innovación en eco tecnologías con el propósito de alcanzar el desarrollo sostenible para el hotel.
- Cumplir a cabalidad los requisitos de sostenibilidad de la NTS 002-Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH).
- Desarrollar programas y lineamientos de control para el consumo de agua y energía, realizar un manejo integral de los residuos sólidos para que de esta manera se cumpla las políticas de sostenibilidad, progresando en un mejor desempeño.
- Comunicar periódicamente nuestra Política Ambiental a nuestros empleados y ponerla a la disposición del turista, demostrando que somos una empresa que protege el entorno natural y cultural.
- Controlar los procesos y actividades turísticas desarrolladas en la zona para salvaguardar la biodiversidad de especies de flora y fauna.
- Promover y fortalecer la participación de la comunidad en el mejoramiento continuo de las condiciones socioculturales.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO SOCIO-CULTURALES:

El hotel para dar cumplimiento a este requisito, salvaguardará, respetará y dará promoción cultural a través de ventas de artesanía local y muestra gastronómica de los saberes culinarios que envuelven la producción de la panela y a la región. Además la empresa dará protección al menor en el momento en que se identifique

que el acompañante mayor de edad no tiene ningún parentesco, dando así cumplimiento a la Ley 679 de 2001 (por la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores). Los empleados no deben proporcionar información sobre los lugares donde haya explotación sexual.

En muchas sociedades, las mujeres llevan la carga principal de la producción de alimentos y la crianza de los niños. Además, las mujeres a menudo son excluidas de las decisiones familiares o comunitarias que afectan a sus vidas y bienestar. Por lo mencionado anteriormente, se crearán alianzas con mujeres de la comunidad para que sean partícipes de actividades productivas del hotel como venta de artesanías.

El Hotel Saccharum NO discriminará a homosexuales, religiosos, étnicos y discapacitados, dando así los mismos beneficios y tratados con respeto, para ello, la empresa hará capacitaciones a sus empleados.

A su vez, contará con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico. Al momento de hacer la contratación del personal, se hará de la manera más justa, teniendo en cuenta a la comunidad, sus experiencias y su voluntad para hacer las cosas.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO ECONÓMICO:

El hotel dará cumplimiento a este requisito, a través de programas de capacitación a los servicios turísticos y los servicios complementarios a la comunidad de la vereda La Aurora, el encargado de brindar esta información será un Administrador de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira. Para llevar a cabo la capacitación, se tendrá en cuenta la duración del mismo y al finalizar cada

clase se realizará una evaluación para medir el aprendizaje adquirido por cada uno de ellos.

En la organización de la empresa, se tendrá en cuenta a la comunidad para la vinculación laboral y con salarios justos, pero antes de iniciar el proceso de reclutamiento, la organización deberá realizar la rotación interna acorde a la vacante que se requiere. Todos los aspirantes serán llamados a la entrevista y a los exámenes laborales, debe tener resultados satisfactorios para ser considerados aptos para trabajar en el hotel. No se admiten menores de edad, la persona no puede tener problemas judiciales y la empresa no hará discriminación de ningún tipo.

Además, se compromete apoyar a la comercialización de artesanías y cultivos elaborados por los habitantes de Balboa para mejorar la economía local y proporcionar empleo.

4.6 MÓDULO DE FINANZAS

4.6.1 Inversiones

La siguiente tabla indica la inversión inicial para la creación del Hotel Temático Saccharum a través de cotizaciones con el Concesionario de NISSA, un maestro de obra y los dueños del terreno. También se visitó algunas páginas en internet como Éxito, Corona, Alkosto y Home Center donde se obtuvo precios de varios artículos, dando como resultado una inversión inicial de \$ 453.784.000

Tabla 19. Inversión inicial

Ítem	Descripción	Valor
1	Terreno	\$ 280.000.000
2	Remodelación	\$ 70.000.000
3	Muebles y Enseres	\$ 31.920.000
4	Maquinaria y Equipo	\$ 24.902.000
5	lencería	\$ 962.000
6	EQ. De Recreación	\$ 12.000.000
7	Aerovan	\$ 33.000.000
8	EQ. De Comunicación	\$ 1.000.000
	Total	\$ 453.784.000

Fuente: autores del trabajo

4.6.2 Financiamiento

El Hotel Saccharum abrirá un crédito comercial preferencial de 460.000.000 en el banco BBVA de Colombia, con una tasa de interés de 9.04% anual correspondiente a más de cinco años.

Se estima que el crédito sea pagado en su totalidad en 15 años con cuotas de 2.786.577 mensual, lo que indica que al año se pagaría 33.438.933, los datos obtenidos fueron consultados en la página web de Superfinanciera de Colombia y se realizó una operación matemática para saber la cuota mensual de crédito.

4.6.3 Ingresos y Egresos

Para la realización de la tabla 20. Ingresos, se tiene una ocupación total del hotel de 810 personas, de tal manera se hace un porcentaje de ocupación mensual teniendo en cuenta las temporadas vacacionales y que el hotel está en su momento cero.

Se hace un total de ingreso anual de \$702.886.127 y por persona de \$321.393 de las cuales da un total de personas que ingresan anualmente de 2187.

Tabla 20. Ingresos

Mes	Producto	Personas	% Ocupación	\$	Valor Venta	Total Mensual
Enero	Alojamiento	243	30%	\$ 309.372	\$ 75.177.396	\$ 78.457.896
	Alimentación	73	30%	\$ 15.000	\$ 1.093.500	
	Recorrido por la Dulzura	73	30%	\$ 30.000	\$ 2.187.000	
Febrero	Alojamiento	122	15%	\$ 309.372	\$ 37.588.698	\$ 38.408.823
	Alimentación	18	15%	\$ 15.000	\$ 273.375	
	Recorrido por la Dulzura	18	15%	\$ 30.000	\$ 546.750	
Marzo	Alojamiento	81	10%	\$ 309.372	\$ 25.059.132	\$ 25.423.632
	Alimentación	8	10%	\$ 15.000	\$ 121.500	
	Recorrido por la Dulzura	8	10%	\$ 30.000	\$ 243.000	
Abril	Alojamiento	203	25%	\$ 309.372	\$ 62.647.830	\$ 64.925.955
	Alimentación	51	25%	\$ 15.000	\$ 759.375	
	Recorrido por la Dulzura	51	25%	\$ 30.000	\$ 1.518.750	
Mayo	Alojamiento	122	15%	\$ 309.372	\$ 37.588.698	\$ 38.089.886
	Alimentación	18	15%	\$ 15.000	\$ 273.375	
	Recorrido por la	8	15%	\$ 30.000	\$ 227.813	

	Dulzura					
Junio	Alojamiento	284	35%	309.372	87.706.962	\$ 92.172.087
	Alimentación	99	35%	15.000	1.488.375	
	Recorrido por la Dulzura	99	35%	30.000	2.976.750	
Julio	Alojamiento	284	35%	309.372	87.706.962	\$ 92.172.087
	Alimentación	99	35%	15.000	1.488.375	
	Recorrido por la Dulzura	99	35%	30.000	2.976.750	
Agosto	Alojamiento	122	15%	309.372	37.588.698	\$ 38.408.823
	Alimentación	18	15%	15.000	273.375	
	Recorrido por la Dulzura	18	15%	30.000	546.750	
Septiembre	Alojamiento	81	10%	309.372	25.059.132	\$ 25.423.632
	Alimentación	8	10%	15.000	121.500	
	Recorrido por la Dulzura	8	10%	30.000	243.000	
Octubre	Alojamiento	203	25%	309.372	62.647.830	\$ 64.925.955
	Alimentación	51	25%	15.000	759.375	
	Recorrido por la Dulzura	51	25%	30.000	1.518.750	
Noviembre	Alojamiento	122	15%	309.372	37.588.698	\$ 38.408.823
	Alimentación	18	15%	15.000	273.375	
	Recorrido por la Dulzura	18	15%	30.000	546.750	
Diciembre	Alojamiento	324	40%	309.372	100.236.528	\$ 106.068.528
	Alimentación	130	40%	15.000	1.944.000	
	Recorrido por la Dulzura	130	40%	30.000	3.888.000	
Total		2187				\$

			702.886.127
Ingreso por persona		\$	321.393

Fuente: Autores del trabajo

Egresos.

En la tabla 21 se hace una depreciación de los muebles, maquinarias, la infraestructura, equipos y lencería por los años que se deprecia. En la tabla 22 se observan los gastos fijos que la empresa va a tener anualmente y en la tabla 23 se da a conocer los gastos variables de cada producto que ofrece el Hotel Saccharum.

Tabla 21. Depreciación

Ítem	Descripción	Valor
2	Construcción	\$ 7.000.000
3	Muebles y Enseres	\$ 4.560.000
4	Maquinaria y Equipo	\$ 6.225.500
5	Aerovans	\$ 4.125.000
6	Lencería	\$ 481.000
7	EQ. De Recreación	\$ 1.200.000
8	EQ. De Comunicación	\$ 1.000.000
	Total	\$ 24.591.500

Fuente: Autores del trabajo

Tabla 22. Gastos Fijos

Ítem	Descripción	Valor
1	Servicios públicos	\$ 21.000.000
2	Nomina	\$ 167.899.126
3	Cuota Banco	\$ 33.438.933
4	Depreciación	\$ 24.591.500
	Total	\$ 246.929.559

Fuente: autores del trabajo

Tabla 23. Costos variables

Alojamiento		
Ítem	Descripción	Valor
1	Seguro hotelero	\$ 5.000
4	Amenities	\$ 3.000
5	Desayuno	\$ 4.000
6	Movilización	\$ 10.000
7	Recordatorio	\$ 3.000
	Total	\$ 25.000
Alimentación		
Ítem	Descripción	Valor
1	Postre	\$ 4.000
2	Materia prima	\$ 20.000
	Total	\$ 24.000
Recorrido por la Dulzura		
Ítem	Descripción	Valor
1	Canelazo	\$ 3.000
2	Dulce	\$ 1.000
	Total	\$ 4.000
	Promedio	\$ 17.667
	Total	\$ 53.000

Fuente: Autores del trabajo

4.6.4 Flujo de caja

En el flujo de caja se hace una proyección desde el momento cero hasta el año diez para establecer el número de visitantes que llegaran anualmente al hotel. A cada año se multiplica un 5% para el incremento de egresos e ingresos, lo que indica que el flujo de caja son los egresos menos los ingresos y es lo que mueve financieramente al hotel.

Al principio no se verán los resultados debido a la deuda que se tendrá en el banco y por su poco reconocimiento en la región, pero a medida que el tiempo transcurra, el hotel contará con mayor reconocimiento por su excelente servicio, por tanto, se verán los resultados. Se espera que el hotel pague sus deudas en 15 años y se verán más entradas del dinero sin salidas. Ver tabla 24.

Tabla 24. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA DEL HOTEL SACCHARUM, PROYECCIÓN A 10 AÑOS

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Información base	IPC	5%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
	A=	\$ 33. 438.933	9.04%								
	MOMENTO 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Número de visitantes y/o huéspedes	2187	2296	2411	2532	2658	2791	2931	3077	3231	3393	3562
Precios	\$ 321.393	\$ 337.462	\$ 354.336	\$ 372.052	\$ 390.655	\$ 410.188	\$ 430.697	\$ 452.232	\$ 474.844	\$ 498.586	\$ 523.515
Ventas	\$ 702.886. 127	\$ 774.931. 954	\$ 854.362. 480	\$ 941.934. 634	\$ 1.038.482. .934	\$ 1.144.927. .435	\$ 1.262.282. .497	\$ 1.391.666. .453	\$ 1.534.312. .264	\$ 1.691.579. .271	\$ 1.864.966. .146
Total ingresos	\$ 702.886. 127	\$ 774.931. 954	\$ 854.362. 480	\$ 941.934. 634	\$ 1.038.482. .934	\$ 1.144.927. .435	\$ 1.262.282. .497	\$ 1.391.666. .453	\$ 1.534.312. .264	\$ 1.691.579. .271	\$ 1.864.966. .146
COSTOS FIJOS											
Gastos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

Gastos fijos	\$ 246.929.559	\$ 259.276.037	\$ 272.239.839	\$ 285.851.831	\$ 300.144.422	\$ 315.151.643	\$ 330.909.226	\$ 347.454.687	\$ 364.827.421	\$ 383.068.792	\$ 402.222.232
TOTAL COSTOS FIJOS	\$ 246.929.559	\$ 259.276.037	\$ 272.239.839	\$ 285.851.831	\$ 300.144.422	\$ 315.151.643	\$ 330.909.226	\$ 347.454.687	\$ 364.827.421	\$ 383.068.792	\$ 402.222.232
COSTOS VARIABLES											
Costos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1	\$ 2	\$ 3
Costos variables	\$ 53.000	\$ 55.650	\$ 58.433	\$ 61.354	\$ 64.422	\$ 67.643	\$ 71.025	\$ 74.576	\$ 78.305	\$ 82.220	\$ 86.331
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 53.000	\$ 55.650	\$ 58.433	\$ 61.354	\$ 64.422	\$ 67.643	\$ 71.025	\$ 74.576	\$ 78.305	\$ 82.220	\$ 86.331
COSTOS VARIABLES /UND	\$ 17.667	\$ 18.550	\$ 19.478	\$ 20.451	\$ 21.474	\$ 22.548	\$ 23.675	\$ 24.859	\$ 26.102	\$ 27.407	\$ 28.777
COSTOS VARIABLES TOTALES	\$ 53.000	\$ 55.650	\$ 58.433	\$ 61.354	\$ 64.422	\$ 67.643	\$ 71.025	\$ 74.576	\$ 78.305	\$ 82.220	\$ 86.331
Inversión inicial	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000	\$ 453.784.000
TOTAL EGRESOS	\$ 700.766.559	\$ 713.115.687	\$ 726.082.271	\$ 739.697.185	\$ 753.992.844	\$ 769.003.286	\$ 784.764.251	\$ 801.313.263	\$ 818.689.726	\$ 836.935.013	\$ 856.092.563

FLUJO DE CAJA	\$ 2.119.568	\$ 61.816.268	\$ 128.280.209	\$ 202.237.449	\$ 284.490.090	\$ 375.924.148	\$ 477.518.246	\$ 590.353.190	\$ 715.622.538	\$ 854.644.258	\$ 1.008.873.583
----------------------	-----------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------------

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalizado el proyecto DISEÑO DE UN PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL TEMÁTICO, podemos concluir en lo siguiente:

- Promovería el turismo rural en el municipio de Balboa, Risaralda. Ya que se implementa una idea de negocio innovadora que contribuye a mejorar la economía local y potencializar el turismo sostenible.
- Se identificó varias amenazas y debilidades, de las cuales se crearon estrategias a través de las fortalezas y oportunidades para mitigar su impacto.
- Daría buenos resultados económicos a la comunidad, a través del trabajo digno.
- Un porcentaje de 91% de la personas encuestadas no conoce el municipio de Balboa, además se observa un incremento en la desinformación y desconocimiento del proceso de la panela y muy pocas personas han estado en un hotel temático, por tanto se tomarán medidas para que el municipio sea reconocido a través de estrategias de comunicación y la implementación de un producto turístico innovador para este sector.
- Se elaboró el sistema de gestión ambiental para mitigar los impactos ambientales, socio-culturales y económicos que genera el turismo.
- Generaría un ingreso promedio mensual de \$58.573.843 al hotel teniendo en cuenta las proyecciones.

Recomendaciones

- La alcaldía del municipio de Balboa puede crear programas culturales y educativos que fomenten los atractivos turísticos, para ser reconocido turísticamente a nivel regional y nacional.

- La alcaldía del municipio de Balboa, debe implementar programas de fortalecimiento de la capacidad de formulación y gestión de políticas locales para el desarrollo del turismo responsable y sostenible.
- Hablar con las comunidades locales acerca del desarrollo del turismo y de las oportunidades que ofrece dicho sector.
- Utilizar de evaluación social para identificar a los interesados en las actividades turísticas.
- Promover la educación ambiental a la comunidad de la vereda La Aurora en el municipio de Balboa, Risaralda.

6. BIBLIOGRAFÍA

Hotel los viñedos : La Unión - Valle. (2016). Obtenido de Deturismoporcolombia.com:
<http://www.deturismoporcolombia.com/Fincas/valle/losvinedos/indice.php>

Hotel Campestre El Paraiso. (2016). Obtenido de Elparaisohotelcampestre.com:
<http://elparaisohotelcampestre.com/>

Hotel Decameron Panaca - Quimbaya (Eje Cafetero). (2016). Obtenido de Decameron.com:
<http://www.decameron.com/promosite/index.php/decameron-colombia/hoteles-colombia/eje-cafetero/decameron-panaca>

Hotel Nogal Plaza. (2016). Obtenido de Hotelnogalplaza.com: <http://www.hotelnogalplaza.com/>

Puerto Royal. (2016). Obtenido de Puertoroyal.site40.net:
<http://puertoroyal.site40.net/pages/quienessomos.html>

MINCULTURA. (04 de Abril de 2016). *MinCULTURA.* Obtenido de
<http://www.mincultura.gov.co/planes-y-programas/Planes/planes%20especiales%20de%20manejo%20y%20protecci%C3%B3n/Paginas/default.aspx>

Ministerio de Comercio, I. y. (2015). *Panorama del Turismo Mundial.* Bogota.

PROEXPORT. (2012). *Informe, Turismo Extranjero en Colombia .* Bogota .

Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, LA CUAL CORRESPONDE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH). REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS. Bogotá [Consulta: 28.03.16]

7. ANEXOS

1. Tablas de valoración de atractivos turísticos

VALORACIÓN DE ATRACTIVOS INTERNOS - HOTEL TEMATICO SACCHARUM															
	RECURSO NATURAL/CULTURAL	Descripción Técnica	Ubicación	Tipo de Patrimonio	Grupo	Componente	Elemento	Calidad del atractivo			Significado del atractivo				Total
								Estado de conservación	Constitución del bien	Representatividad	Local	Regional	Nacional	Internacional	
1	Arquitectura del Hotel	El hotel temático consta de ocho habitaciones (una suite principal, tres habitaciones estándar y dos junior suite, 2 habitaciones múltiples) y un restaurante donde su infraestructura es colonial, llamativa y emblemática a la cultura de los colombianos.	Vereda La Aurora, Balboa Risaralda	1. Patrimonio Cultural	1.1. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico	1.1.2 Arquitectura Habitacional	1.1.2.2 Vivienda Rural (Casa de Hacienda; Quinta, vivienda raizal, tradicional, popular)	21	21	28	6	12	5	0	93

VALORACIÓN DE ATRACTIVOS INTERNOS - HOTEL TEMATICO SACCHARUM																	
	Recurso Natural/ Cultural	Descripción técnica	Ubicación	Tipo de patrimonio	Grupo	Componente	Calidad del atractivo					Significado del atractivo				Total	
							Colectivo	Tradicional	Anónimo	Espontaneo	Popular	Local	Regional	Nacional	Internacional		
1	Panela	Tendrá cultivos de caña, un trapiche y los calderos para realizar la transformación de la materia prima (caña) a la panela.	Vereda La Aurora, Balboa Risaralda	1. Patrimonio Cultural	1.3. Realizaciones técnicas científicas	1.3.2. Agropecuaria	14	14	14	14	14	6	12	18	10	116	
2	Gastronomía	El hotel contará con tres platos típicos colombiano	Vereda La Aurora, Balboa Risaralda	1. Patrimonio Cultural	1.6 Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.2 La gastronomía y los saberes culinarios	14	14	14	14	14	6	12	18	20	126	
3	Historia	El hotel contará con una actividad que se llamará "El Canelazo", donde se dará una degustación de una bebida típica al son de música, mitos y leyendas de la zona.	Vereda La Aurora, Balboa Risaralda	1. Patrimonio Cultural	1.6 Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.3 Lenguas y expresiones orales, 1.6.13 Las celebraciones y rituales.	14	14	14	14	14	6	12	15	13	116	

VALORACIÓN DE ATRACTIVOS INTERNOS - HOTEL TEMATICO SACCHARUM																		
	Recurso Natural/ Cultural	Descripción técnica	Ubicación	Tipo de patrimonio	Grupo	Componente	Calidad del atractivo							Significado del atractivo				Total
							Sin contaminación al aire	Sin contaminación del agua	Sin contaminación visual	Sin contaminación sonora	Estado de conservación	Diversidad	Singularidad	Local	Regional	Nacional	Internacional	
1	Paisaje	El turista vera una panorámica de los municipios de Belarcazar, La Virginia, Pereira, Ulloa y Cartago, el Rio Cauca, Bellos paisajes y	Vereda La Aurora, Balboa Risaralda	2. Sitios naturales	2.1 Montañas	2.1.7 Loma o Colina	10	10	10	10	10	10	10	6	12	10	0	98
2	Nacimiento de Agua	El hotel tematico utilizara el recurso hidrico para el consumo con medidas	Vereda La Aurora, Balboa Risaralda	2. Sitios naturales	2.5 Aguas lóaticas	2.5.4 Quebrada	10	10	10	10	10	10	10	6	10	10	0	96

2. Encuesta



Universidad
Tecnológica
de Pereira

HOTEL TEMÁTICO SACCHARUM

ENCUESTA

Señor turista: somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de Pereira, agradecemos 5 minutos de su tiempo para contestar estas preguntas. Estamos realizando un estudio de Mercado porque queremos abrir un hotel temático en la región. Su opinión es muy importante para sacar adelante este proyecto:

|

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO

Nombre _____

Edad _____

Sexo F__ M__

Profesión _____

Nacionalidad: _____

II. CONOCIMIENTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA A DESARROLLAR

1. ¿Ha visitado el municipio de Balboa?

a. SI ____ b. NO ____

2. ¿Conoce el proceso de la panela?

a. SI ____ b. NO ____

3. Le gustaría conocer el proceso de la panela?

a. SI ____ b. NO ____

4. ¿Se ha hospedado en un hotel temático?

a. SI ____ b. NO ____ ¿Cuál? _____



Universidad
Tecnológica
de Pereira

- a. SI _____ b. NO _____ ¿Cuál? _____
5. ¿Qué busca en un hotel temático?
- Diversión
 - Descanso
 - Experiencias
 - Ocio
 - Otro, ¿cuál? _____
6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar para hospedarse en un hotel rural con características diferentes?
- Menos de \$100.000
 - Entre \$120.000 a \$160.000 _____
 - Entre \$160.000 y \$200.000 _____
 - Entre \$200.000 y \$\$260.000 _____
 - Más de \$260.000 _____
7. ¿Cuántos días se hospedaría en un hotel rural?
- 1 noche _____
 - 2 a 3 noches _____
 - más de 3 noches _____
8. Qué servicios básicos le gustaría encontrar en un hotel temático:
- Agua Caliente
 - Wi-fi
 - Piscina
 - Otros, ¿Cuál?: _____
9. Que servicios complementarios le gustaría encontrar en un hotel:
- Recorridos guiados
 - Tours por la región.
 - Actividades de aventura



Universidad
Tecnológica
de Pereira

d. Actividades ~~agroturisticas~~

e. Otro: ¿Cuál? _____

10. Podría usted darnos algunas sugerencias adicionales que nos permitan mejorar nuestro proyecto:

Muchas gracias y esperamos pueda hospedarse en nuestro hotel!!!!



Universidad
Tecnológica
de Pereira

THEMED HOTEL SACCHARUM SURVEY

Tourist Sir We: we remain students for the Technological University of Pereira, thank you 5 minutes of your time to answer these questions. We are making a market study that we want to open a theme hotel in the region. Your opinion is very important for get this project:

I. GENERAL INFORMATION RESPONDENT

Name Age: _____

Sex: F__ M__

Profession _____

Nationality: _____

II. GENERAL KNOWLEDGE OF TOURIST ACTIVITY TO DEVELOP

1. Have you visited the municipality of Balboa?

a. YES _____ b. DO NOT _____

2. Do you know the process of panels?

a. YES _____ b. DO NOT _____

3. Would you like to know the process of panels?

a. YES _____ b. DO NOT _____

4. Have you stayed at a theme hotel?

a. YES _____ b. No _____ which? _____



5. What are you looking at a theme hotel?
- a. Division
 - b. Break
 - c. Experiences
 - d. Leisure
 - e. Other, what? _____
6. How much would be willing to pay to stay in a rural hotel with different characteristics?
- a. Less than \$ 100,000
 - b. Between \$ 120,000 to \$ 160,000 _____
 - c. Between \$ 160,000 and \$ 200,000 _____
 - d. Between \$ 200,000 and \$ 280,000 _____
 - e. More than \$ 280,000 _____
7. How many days are staying in a rural hotel?
- a. 1 night _____
 - b. 2 to 3 nights _____
 - c. more than 3 nights _____
8. What basic services you like to find in thematic hotel?
- a. Hot water _____
 - b. Wifi _____
 - c. Pool _____
 - d. Other, what?; _____
9. What complementary services you like to find in a hotel:



Universidad
Tecnológica
de Pereira

- a. Guided tours
- b. Tours in the region.
- c. Adventure activities
- d. ~~Agrotourism~~ activities
- e. Other: _____ What?

10. Could you give us some additional suggestions that allow us to improve our project:

Thank you very much and we hope to stay with us!!!!

3. Tabla de resultados de encuesta

Preguntas	N° de encuestados	%
1. ¿Ha visitado el municipio de Balboa?		
a. Si	9	9%
b. No	91	91%
2. ¿Conoce el proceso de la panela?		
a. Si	32	32%
b. No	68	68%
3. ¿Le gustaría conocer el proceso de la panela?		
a. Si	74	74%
b. No	26	26%
4. ¿Se ha hospedado en un hotel temático?		
a. Si	21	21%
b. Si	79	79%
5. ¿Qué busca en un hotel temático?		
a. Diversión	20	20%
b. Descanso	23	23%
c. Experiencias	34	34%
d. Ocio	13	13%
e. Otro (buen servicio)	10	10%
6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar para hospedarse en un hotel rural con características diferentes?		
a. Menos de \$100.000	11	11%
b. Entre \$120.000 a \$160.000	28	28%
c. Entre \$160.000 y \$200.000	33	33%
d. Entre \$200.000 y \$260.000	27	27%
e. Más de \$260.000	1	1%
8. ¿Qué servicios básicos le gustaría encontrar en un hotel temático?		
a. Agua Caliente	7	7%
b. Wi-fi	27	27%
c. Piscina	29	29%
d. Otros (restaurante, servicio a la habitación y lavandería)	37	37%

9. ¿Qué servicios complementarios le gustaría encontrar en un hotel?		
a. Recorridos guiados	22	22%
b. Tours por la región.	16	16%
c. Actividades de aventura	16	16%
d. Actividades agro turísticas	24	24%
e. Otro (spa, bar, gimnasio, servicio de transporte y enfermería)	22	22%

4. Pasos para constituir una empresa

- Verificar la disponibilidad del nombre en la Cámara de Comercio.
- Presentar el acta de constitución y los estatutos de la sociedad en una notaría.
- Firmar escritura pública de constitución de la sociedad y obtener copias.
- Inscribir la sociedad y el establecimiento de comercio en el registro mercantil (en la Cámara de Comercio de Bogotá)
- Obtener copia del Certificado de existencia y Representación Legal, en la Cámara de Comercio.
- Obtener número de identificación tributaria (NIT) para impuestos del orden nacional.
- Abrir una cuenta bancaria y depositar la totalidad del capital social.
- Inscribir libros de comercio ante la Cámara de Comercio.
- Inscribirse ante la Administración de Impuestos Distritales.
- Obtener concepto favorable de uso del suelo de Planeación Distrital o la Curaduría Urbana.
- Inscribir compañía ante Caja de Compensación Familiar, SENA e ICBF.
- Inscribir la compañía ante una Administradora de Riesgos Profesionales
- Inscribir empleados al sistema de pensiones.
- Inscribir empleados al sistema nacional de salud.
- Obtener certificado de higiene y sanidad de la Secretaría Distrital de Salud.
- Obtener certificado de Bomberos.

- Notificar apertura del establecimiento comercial a Planeación Distrital

5. Leyes, Decretos y Resoluciones que se aplican en el hotel.

- **Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996)**
- **Ley 40 de 1990.** Por la cual se dictan normas para la protección y desarrollo de la producción de la panela y se establece la cuota de fomento panelero.
- **Ley 776 de 2002.** Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Ley 731 de 2002.** Por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales.
- **Ley 679 de 2001.** Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.
- **Ley 1014 de 2006.** De fomento a la cultura del emprendimiento.
- **Ley 1010 de 2006.** Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Ley 1336 de 2009.** Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1329 de 2009.** Por medio del cual se modifica el Título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- **Decreto 1295 de 1994.** Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Decreto 0809 de 1994.** Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la aplicación de medidas de salvaguardia.

- **Decreto 300 de 1995.** Procedimientos para verificar el cumplimiento de las normas técnicas colombianas oficiales obligatorias y los reglamentos Técnicos de los productos importados.
- **Decreto 1318 de 1996.** Por el cual se dictan normas sobre protección de los derechos de autor en los establecimientos hoteleros y de hospedaje
- **Decreto 1825 de 2001.** Por la dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los Guías de Turismo
- **Resolución 148 de 2015.** Por la cual se reglamente el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.
- **Resolución No. 3160 de 05 de octubre de 2015** “Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”.
- **Resolución 2804 de 2014** "Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística”.